



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2025

PRESENTACIÓN.....	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	10
Marco Filosófico Institucional	10
Misión	10
Visión.....	10
Valores	10
Base legal	11
Estructura Organizativa.....	12
Planificación Estratégica Institucional	13
RESULTADOS MISIONALES	15
Desempeño de Operaciones	15
Desempeño Comercial.....	16
Desempeño de Filatelia y Cultura Postal.....	18
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	19
Desempeño Administrativo	19
Desempeño Financiero	23
Desempeño de los Recursos Humanos.....	32
Desempeño de los Procesos Jurídicos	40
Desempeño de la Tecnología de la Información.....	41
Desempeño de Distribución y Entrega	47
Desempeño de Inspección y Control.....	49
Desempeño de Centro de Control Nacional de Operaciones Postales	50
Desempeño de Libre Acceso a la Información	51
Desempeño de Revisión y Análisis	52
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional.....	56
Desempeño de Comunicaciones.....	66
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	71

Nivel de Satisfacción con el Servicio	72
Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	76
Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	76
Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia	78
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	80
ANEXOS.....	83
Matriz de Logros Relevantes	83
Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos	84
Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	87
Resumen del Plan de Compras	88

PRESENTACIÓN

Memoria Institucional 2025

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), en su rol de operador postal oficial de la República Dominicana, continúa fortaleciendo su misión de garantizar la conectividad entre los ciudadanos a través de servicios postales seguros, eficientes y accesibles. Durante este período, la institución ha orientado sus esfuerzos a la mejora continua de su red postal, optimizando los procesos internos y elevando la calidad de la atención ofrecida a los usuarios en todo el territorio nacional.

Como parte de estos esfuerzos, se han impulsado importantes iniciativas enfocadas en la modernización tecnológica, la ampliación de la infraestructura y la diversificación de los servicios ofertados. Estas acciones han repercutido positivamente en el desempeño institucional, reflejándose en mejores tiempos de respuesta, mayor cobertura y un fortalecimiento de los vínculos con organismos internacionales, en especial la Unión Postal Universal (UPU), consolidando así la presencia del país en el ámbito postal internacional.

Finalmente, el fortalecimiento del talento humano ha sido un elemento clave para alcanzar estos logros, mediante programas de capacitación, desarrollo profesional y promoción de un ambiente laboral inclusivo y colaborativo. Los avances alcanzados reafirman el compromiso del INPOSDOM con la innovación, la transparencia y la excelencia en el servicio, consolidándose como un pilar fundamental para la comunicación y el desarrollo social y económico de la nación.



RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha definido como objetivo estratégico para el año 2025 la provisión de un servicio postal confiable, eficiente y orientado al ciudadano, con el propósito de ofrecer soluciones innovadoras y oportunas que respondan a las crecientes demandas de los usuarios. Este enfoque ha servido de base para la implementación de múltiples iniciativas dirigidas a optimizar los procesos internos, fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Entre las acciones más relevantes ejecutadas en este año por el INPOSDOM, se pueden mencionar:

Se evidenció un sólido desempeño operativo al gestionar, mediante sus distintos servicios, un volumen total de 274,469 piezas postales a nivel nacional, destacándose que el Gran Santo Domingo concentró aproximadamente 230,554 piezas (84 % del total nacional), con el Despacho General desempeñando el rol de principal centro de admisión masiva y hub logístico del país, encargado de procesar el grueso de la carga operativa, caracterizada por altos volúmenes de correspondencia ordinaria y empresarial, mientras que la red del interior del país movilizó cerca de 43,915 piezas (16 %), con un enfoque orientado a la capilaridad territorial y a la gestión de envíos de mayor valor agregado, como paquetería y encomiendas, reafirmando la capacidad institucional para garantizar la cobertura nacional y la continuidad del servicio postal.



En el ámbito financiero, el Instituto Postal Dominicano alcanzó un logro relevante al registrar un aumento sustancial en su ejecución presupuestaria, al pasar de RD\$483,913,837.00 en el año 2024 a RD\$818,100,248.29 en el período 2025, lo que representa un incremento aproximado del 46 %. Este resultado refleja el fortalecimiento de la capacidad institucional para planificar, ejecutar y optimizar los recursos públicos, alineando el presupuesto con las prioridades estratégicas y garantizando un uso más eficiente y responsable de los fondos asignados. La mayor disponibilidad presupuestaria, junto con los procesos de cooperación y apoyo interinstitucional, permitió mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y robustecer la capacidad operativa, consolidando una gestión orientada a resultados y al beneficio directo de la población.

En el marco del fortalecimiento de la filatelia y la cultura postal, durante el año 2025 el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), a través de la Dirección de Filatelia y Cultura Postal y con el apoyo de la Sociedad Filatélica Dominicana y otras instituciones colaboradoras, logró la realización de 23 emisiones postales que incluyeron sellos conmemorativos y productos filatélicos dedicados a hechos históricos, aniversarios institucionales, congresos y fechas conmemorativas de relevancia nacional e internacional. Estas emisiones beneficiaron a 100 coleccionistas locales e internacionales, mediante la distribución y venta de piezas filatélicas que generaron ingresos por RD\$3,615,230.00, con una ejecución presupuestaria acorde a lo planificado. La disponibilidad de estos productos en la red postal a nivel nacional permitió impactar diversas localidades del país, reafirmando el rol de la filatelia como instrumento de difusión cultural y de preservación del patrimonio postal dominicano.



Una de las principales innovaciones de INPOSDOM ha sido la adquisición de un sistema para la gestión de vacaciones del personal, el cual permite automatizar los procesos de registro, solicitud, aprobación y control de vacaciones, garantizando mayor orden, transparencia y trazabilidad de la información. Asimismo, esta herramienta fortalece el control y seguimiento de las licencias del personal, permite una visualización oportuna y centralizada de la información, y facilita la planificación operativa de las áreas, contribuyendo a una gestión más efectiva de la disponibilidad del recurso humano y a la continuidad de los servicios institucionales.

Otra de las acciones más relevantes ha sido el desarrollo de un Sistema Informático de Gestión de la Última Milla (SIG-UM) constituye una iniciativa estratégica orientada a transformar y modernizar integralmente la operación postal de INPOSDOM, fortaleciendo los procesos de distribución, trazabilidad y control de los envíos desde su ingreso al país hasta la entrega final al destinatario. Su desarrollo se fundamenta en la integración de una plataforma tecnológica inteligente que permitirá la interconexión digital con aerolíneas, aduanas y operadores postales internacionales, facilitando el intercambio anticipado de información de los envíos antes de su arribo al territorio nacional, lo que contribuirá a optimizar los procesos de recepción, clasificación y despacho, reducir tiempos operativos y mejorar la planificación logística. Asimismo, el sistema incorporará mecanismos de escaneo y monitoreo en tiempo real que garantizarán la trazabilidad completa de cada paquete a lo largo de la cadena logística y, en la fase de distribución, dotará a los carteros de herramientas tecnológicas móviles para confirmar la entrega de manera inmediata mediante firma digital, evidencia fotográfica y geolocalización, asegurando mayores niveles de confiabilidad, transparencia y control del servicio.



La implementación de un Programa de Pasantías Institucionales representó un logro significativo para INPOSDOM, al establecer un mecanismo estructurado de formación práctica dirigido a estudiantes universitarios y técnicos, orientado a facilitar la aplicación de los conocimientos adquiridos en sus áreas académicas dentro de un entorno laboral real. Este programa contribuyó al fortalecimiento de las capacidades operativas y administrativas de la institución, brindando apoyo a las distintas áreas en la ejecución de sus funciones, al tiempo que promovió el desarrollo de habilidades técnicas, profesionales y éticas en los pasantes.

En el marco de una gestión financiera responsable, el Instituto Postal Dominicano avanzó en el saneamiento de sus compromisos internacionales mediante la realización de dos pagos aplicados a la deuda con el Servicio Postal de los Estados Unidos, correspondientes a un primer abono de RD\$50,469,840.00 y un segundo abono de RD\$38,837,583.06, alcanzando un monto total de RD\$89,307,423.06. Esta actuación evidencia una administración orientada a la disciplina fiscal, al cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras y al fortalecimiento de la credibilidad institucional en el ámbito postal internacional.

Los resultados obtenidos durante el año 2025 reflejan el compromiso del Instituto Postal Dominicano con una gestión pública eficiente, responsable y orientada a resultados. Los logros alcanzados en materia operativa, financiera, tecnológica, cultural y de desarrollo del talento humano evidencian avances significativos en el fortalecimiento institucional, sentando bases sólidas para la mejora continua de los servicios postales y para una mayor capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía, en coherencia con los objetivos de desarrollo del país.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

Marco Filosófico Institucional

Instituto postal dominicano (INPOSDOM) creado con la finalidad de brindar el servicio de comunicaciones Postales como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

Misión

Satisfacer las necesidades del servicio postal de la República Dominicana, desempeñando un papel cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

Visión

Liderar el servicio postal y de paquetería en la región, brindando un trato seguro, eficaz y con servicio eficiente.

Valores

- Eficacia
- Compromiso
- Integridad
- Vocación de servicio
- Transparencia



Base legal

El 16 de noviembre de 1963, mediante la ley número 40 sobre Comunicaciones Postales, se crea la Dirección General de Correos como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

La Dirección General de Correos operó hasta que el 15 de noviembre de 1985 se creó mediante la ley 307, el actual Instituto Postal Dominicano, organismo autónomo, dirigido por una Junta de Directores.

A partir del primer gobierno constitucional del Doctor Joaquín Balaguer en 1966, cuando se inició el proceso de modernización de este vital servicio público con una expansión que abarca aún las más remotas aldeas del país.

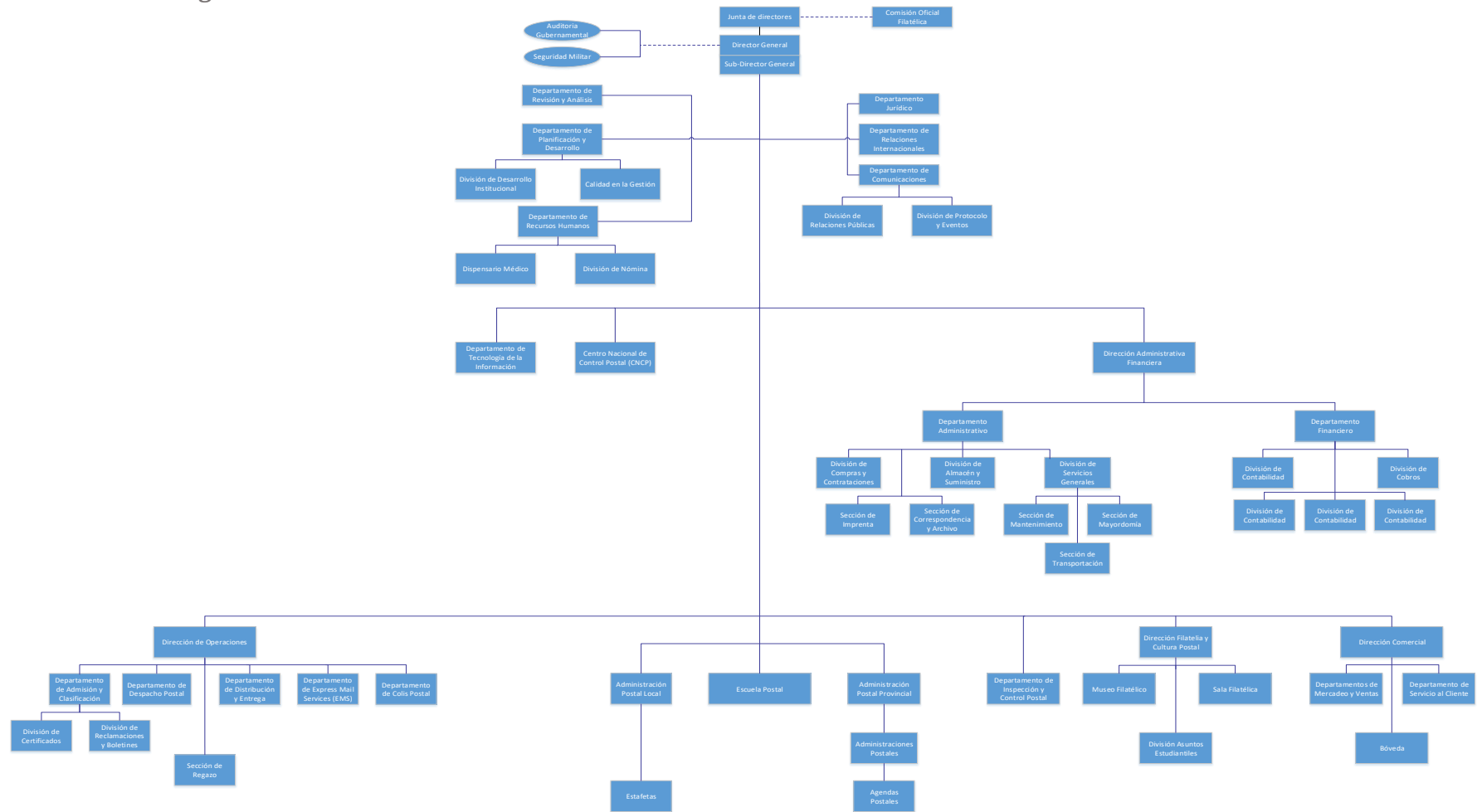
Además, en el exterior del país, cuenta con conexiones directas con todos los correos a nivel mundial.

Actualmente, el servicio postal dominicano moviliza anualmente decenas de miles de cartas, bultos postales, couriers y además géneros de correspondencias, incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas mundiales.

Consecuentemente con la modernización de este servicio público, de la que es un testimonio la construcción del Palacio del Instituto Postal Dominicano, además de varias oficinas postales construidas a partir de 1993.



Estructura Organizativa



Planificación Estratégica Institucional

A través de este instrumento se definen las prioridades, estrategias, objetivos, resultados, indicadores, metas y requerimientos de recursos de la institución, en coherencia con las políticas públicas nacionales. En este marco, el INPOSDOM presenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028 como la guía que marca la dirección y las líneas de acción que orientarán el desarrollo institucional, con el propósito de fortalecer la gestión interna y modernizar los servicios postales del país.

El PEI 2025–2028 tiene como objetivo principal fortalecer la capacidad operativa, administrativa y organizativa del INPOSDOM, garantizando su sostenibilidad, competitividad y capacidad de adaptación a un entorno global en constante transformación tecnológica, económica y social. Mediante este plan, la institución busca consolidarse como un operador postal moderno, eficiente, confiable e innovador, capaz de responder de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía y de contribuir de forma significativa al desarrollo económico y social de la República Dominicana.

Eje Estratégico PEI: 1.

- Transformación digital y modernización tecnológica:

Implementación de tecnologías avanzadas para optimizar procesos, mejorar la calidad del servicio y reducir los tiempos de entrega.

Eje Estratégico PEI: 2.

- Calidad del servicio y enfoque en el usuario:

Fortalecer la experiencia del cliente mediante servicios más eficientes y accesibles.



Eje Estratégico PEI: 3.

- Sostenibilidad operativa y ambiental:

Promover prácticas sostenibles, incluyendo el uso de tecnología verde y procesos ecoeficientes.

Eje Estratégico PEI: 4.

- Fortalecimiento institucional:

Reestructuración organizativa y mejora en la capacitación del personal para enfrentar las demandas del sector postal moderno.

Resultados Esperados

Con la implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) proyecta alcanzar importantes mejoras en su desempeño institucional y en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Entre los principales resultados esperados se destacan:

- Mejorar significativamente los niveles de satisfacción de los usuarios.
- Incrementar la eficiencia operativa mediante la adopción de tecnologías modernas.
- Reducir el impacto ambiental de las operaciones postales.
- Posicionar al INPOSDOM como líder regional en servicios postales innovadores y sostenibles.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2025

Desempeño de Operaciones

Durante el año 2025, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) mantuvo un desempeño operativo eficiente al gestionar, a través de sus distintos servicios, un volumen total de 274,469 piezas postales a nivel nacional, beneficiando de manera directa a 29,031 usuarios en diversas localidades del país; esta operatividad estuvo respaldada por una ejecución presupuestaria ascendente a RD\$686,634,452.00, correspondiente a las operaciones postales y contemplada dentro del presupuesto institucional modificado, lo que permitió optimizar los procesos logísticos y garantizar la prestación continua de los servicios, evidenciando un avance significativo en el cumplimiento de las metas operativas y una gestión alineada con los objetivos estratégicos institucionales; en este contexto, el Gran Santo Domingo concentró aproximadamente 230,554 piezas (84 % del total nacional), siendo el Despacho General el principal centro de admisión masiva y hub logístico del país, encargado de procesar el grueso de la carga operativa, caracterizada por altos volúmenes de correspondencia ordinaria y empresarial, mientras que la red del interior del país movilizó cerca de 43,915 piezas (16 %), con un enfoque orientado a la capilaridad territorial y a la gestión de envíos de mayor valor agregado, como paquetería y encomiendas.



Desempeño Comercial

Durante este periodo, la Dirección Comercial del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) fortaleció la gestión del despacho de bóveda y la distribución de especies timbradas, productos que abarcan la emisión de códigos y materiales postales utilizados por instituciones y grandes generadores de correspondencia para garantizar la trazabilidad, el control y la validez oficial de sus envíos; en total se generaron 67,605 códigos distribuidos a nivel nacional, beneficiando a más de 50 clientes institucionales y corporativos mediante la entrega efectiva de estos insumos en múltiples localidades del país. A pesar de que en el mes de octubre no se registraron despachos, el proceso se desarrolló conforme al presupuesto y la planificación establecidos, generando ingresos por RD\$13,862,404.00 y evidenciando un desempeño comercial sólido y alineado a los objetivos estratégicos de la institución.

<i>MES</i>	SELLOS VALOR RD\$
<i>Enero</i>	\$2,381,780.00
<i>Febrero</i>	\$2,485,910.00
<i>Marzo</i>	\$1,506,405.00
<i>Abril</i>	\$1,644,042.00
<i>Mayo</i>	\$1,048,260.00
<i>Junio</i>	\$863,680.00
<i>Julio</i>	\$806,164.00
<i>Agosto</i>	\$829,890.00
<i>Septiembre</i>	\$802,230.00
<i>Octubre</i>	-
<i>Noviembre</i>	\$734,587.00
<i>Diciembre</i>	\$759,456.00
Total	\$13,862,404.00



- Gestión de Ventas y Mercadeo / Actividades Externas

Durante este periodo, la Dirección Comercial del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ejecutó una amplia agenda de actividades orientadas a fortalecer la visibilidad institucional y promover los servicios postales en distintos sectores. Las acciones incluyeron participación en ferias comerciales, eventos empresariales, congresos, campañas presenciales y digitales, así como presentaciones dirigidas a emprendedores, mipymes, instituciones públicas y clientes corporativos. Estas iniciativas permitieron beneficiar a 500 contactos cualificados en diversas localidades del país, a quienes se les ofrecieron demostraciones de servicios, orientación comercial y acompañamiento técnico. Todas las actividades fueron desarrolladas dentro del presupuesto asignado y en cumplimiento de lo previsto en la planificación, mostrando un avance satisfactorio en la estrategia comercial del periodo.

- Alianzas y Acuerdos Institucionales

En cuanto a la gestión de alianzas, la Dirección Comercial mantuvo vigentes el 100% de los convenios activos durante el año, asegurando la continuidad de los beneficios asociados y la cooperación interinstitucional para el fortalecimiento de los servicios postales. Asimismo, se gestionó un 30% adicional de acuerdos en proceso de firma, orientados a ampliar el alcance institucional y generar nuevas oportunidades de colaboración. Estas acciones se desarrollaron conforme al presupuesto establecido y en alineación con las metas planificadas, impactando positivamente a múltiples sectores y localidades beneficiadas por la expansión y fortalecimiento de las relaciones institucionales.



Desempeño de Filatelia y Cultura Postal

Durante el año 2025, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), a través de la Dirección de Filatelia y Cultura Postal, desarrolló 23 emisiones postales comprendiendo sellos conmemorativos y productos filatélicos diseñados para resaltar hechos históricos, figuras emblemáticas y temáticas de interés nacional beneficiando a más de 100 coleccionistas locales e internacionales mediante la distribución y venta de estos productos; en total, se entregaron y comercializaron diversas piezas filatélicas que generaron ingresos por RD\$3,615,230.00, con un presupuesto ejecutado conforme a lo planificado, impactando directamente a múltiples localidades del territorio nacional a través de su disponibilidad en la red postal, lo que evidencia el aporte de la filatelia al fortalecimiento cultural y a la difusión del patrimonio postal dominicano.

<i>MES</i>	<i>MONTO</i>
<i>Enero</i>	\$146,292.00
<i>Febrero</i>	\$698,879.00
<i>Marzo</i>	\$243,985.00
<i>Abril</i>	\$222,601.00
<i>Mayo</i>	\$540,794.00
<i>Junio</i>	\$87,820.00
<i>Julio</i>	\$493,829.00
<i>Agosto</i>	\$221,610.00
<i>Septiembre</i>	\$90,135.00
<i>Octubre</i>	\$398,009.00
<i>Noviembre</i>	\$195,858.00
<i>Diciembre</i>	\$275,418.00
<i>Total</i>	<i>\$3,615,230.00</i>



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2025

Desempeño Administrativo

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), a través de su Departamento Administrativo, evidenció durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025 un desempeño favorable, orientado al fortalecimiento de la gestión institucional y al apoyo eficiente de las áreas sustantivas de la entidad.

Durante este período, se lograron avances significativos en la optimización de los procesos administrativos, la mejora de la infraestructura física, el fortalecimiento de los servicios de apoyo y la adecuación de las condiciones laborales del personal, contribuyendo de manera directa al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Asimismo, el Departamento Administrativo mantuvo un enfoque en la correcta gestión de los recursos, garantizando el uso eficiente y transparente de los bienes y servicios, así como el mantenimiento oportuno de las instalaciones y equipos, lo que permitió asegurar la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento de las dependencias del INPOSDOM a nivel nacional.

A continuación, se detallan los principales logros y acciones ejecutadas durante el período enero–diciembre de 2025, los cuales reflejan el compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia administrativa y el fortalecimiento de la gestión pública.



- **Rehabilitación de Oficinas Postales**

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ejecutó un proyecto de rehabilitación de oficinas postales en diversas provincias del país, como parte de su compromiso con la modernización y optimización de los servicios postales. Estas intervenciones estuvieron orientadas a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, así como a fortalecer las condiciones laborales del personal, garantizando espacios adecuados, funcionales y seguros para la prestación del servicio.

- **Mantenimiento Preventivo de la Flotilla Vehicular**

Durante el período evaluado, se implementó un control más riguroso del mantenimiento preventivo y periódico de la flotilla vehicular institucional, lo que permitió reducir riesgos operativos, evitar retrasos en la distribución y asegurar que los vehículos se mantuvieran en condiciones óptimas para el desarrollo de las labores diarias.

- **Campaña de Ahorro Energético en la Sede Central**

El INPOSDOM implementó una campaña de concientización dirigida a la reducción del consumo energético en la Sede Central, promoviendo entre los colaboradores el uso responsable de los equipos eléctricos y el apagado de los mismos al finalizar la jornada laboral. Esta iniciativa contribuyó al cuidado del medio ambiente y generó una disminución significativa en las facturaciones mensuales de energía eléctrica.



- Dotación de Equipos de Comunicación

Con el objetivo de fortalecer la coordinación operativa y la seguridad del personal, todos los choferes adscritos al área de Transportación fueron dotados de dispositivos de comunicación de flota, garantizando una comunicación constante durante la ejecución de las rutas y mejorando la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas.

- Acuerdo Interinstitucional con la CAASD

Se formalizó un acuerdo con la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD), orientado a saldar la facturación atrasada, actualizar los consumos registrados y regularizar la facturación mensual de la institución.

Esta acción permitió asegurar la continuidad del servicio, evitar la acumulación de cargos adicionales y fortalecer la gestión administrativa de los servicios básicos.

- Cumplimiento en las Solicitudes de Órdenes de Pago

Se gestionó de manera oportuna y eficiente la tramitación de las solicitudes de órdenes de pago correspondientes a los gastos fijos operativos y a los compromisos adquiridos con proveedores y suplidores de bienes y servicios durante el período enero–diciembre de 2025, garantizando el cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos.

Esta gestión permitió asegurar la continuidad de los servicios esenciales de la institución, prevenir retrasos en los pagos y fortalecer las relaciones comerciales con los aliados estratégicos, evidenciando el compromiso del INPOSDOM con la eficiencia administrativa, la transparencia y el uso responsable de los recursos públicos.



- Compras y Contrataciones

<i>Descripción</i>	Valor en (RD\$)
<i>Bienes</i>	\$34,904,543.86
<i>Servicios</i>	\$37,696,285.00
<i>Compras por debajo del umbral</i>	\$6,659,704.80
<i>Compra menor</i>	\$26,949,124.06
<i>Comparación de precios</i>	\$38,992,000.00



Desempeño Financiero

Durante el año 2025, el Departamento Financiero del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) desempeñó un rol fundamental en el fortalecimiento de la sostenibilidad económica de la institución, mediante una gestión orientada a la eficiencia, el control de los recursos y la mejora continua de los procesos financieros. Las acciones implementadas permitieron optimizar la recaudación, mejorar la administración de las cuentas por cobrar y potenciar servicios estratégicos, contribuyendo de manera directa al cumplimiento de los objetivos institucionales y al posicionamiento financiero del INPOSDOM.

- Ejecución Presupuestaria

La gestión presupuestaria del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) durante el período evaluado estuvo orientada a la optimización del uso de los recursos asignados, garantizando su adecuada distribución conforme a las prioridades institucionales y en alineación con los objetivos estratégicos y las metas operativas establecidas.

Durante el año 2025, la institución administró un Presupuesto Inicial ascendente a RD\$604,996,675.00. Como resultado de los procesos de reformulación presupuestaria, el presupuesto institucional fue incrementado, alcanzando un monto total de RD\$818,100,248.29, lo que permitió atender de manera oportuna las necesidades operativas y estratégicas del INPOSDOM.

En función de la proyección al mes de diciembre de 2025, se estima una ejecución presupuestaria acumulada de RD\$713,420,000.00, equivalente al 87.22% del presupuesto total modificado.



- Balance de las cuentas

Durante el año 2025, la División de Tesorería del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) registró ingresos totales ascendentes a RD\$67,040,635.39, evidenciando un desempeño financiero positivo y consistente con la estrategia institucional orientada a la diversificación y al fortalecimiento de los servicios ofrecidos.

Período 2025	Ingresos Percibidos
Enero-Marzo	\$25,436,995.56
Abril-Junio	\$19,572,058.83
Julio-Septiembre	\$15,906,753.00
Octubre-Diciembre	\$6,124,828.00
Total	\$67,040,635.39

- Cheques emitidos y pagados

En el transcurso del año 2025, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) emitió cheques por un monto total de RD\$12,171,188.11, de los cuales fueron pagados RD\$9,055,141.12, reflejando una gestión financiera ordenada, responsable y alineada con los procedimientos institucionales establecidos.

Período 2025	Monto Emitido	Cantidad	Monto Pagado
Enero-Marzo	\$1,179,639.90	15	\$821,632.44
Abril-Junio	\$3,752,267.09	72	\$3,121,176.95
Julio-Septiembre	\$4,880,670.24	75	\$3,653,625.64
Octubre-Diciembre	\$2,358,610.88	33	\$1,458,706.09
Total	\$12,171,188.11	195	\$9,055,141.12



- Pagos Electrónicos

Los pagos emitidos mediante transferencias electrónicas en el período correspondiente al año 2025 reflejaron un fortalecimiento de los mecanismos de pago del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), contribuyendo a una gestión financiera más ágil, segura y transparente, así como a la optimización de los procesos de tesorería y al adecuado control de los recursos públicos.

Período 2025	Monto Desembolsado
Enero-Marzo	\$105,841,969.16
Abril-Junio	\$213,477,734.01
Julio-Septiembre	\$150,507,739.35
Octubre-Diciembre	\$61,933,573.84
Total	\$531,761,016.36

- Cuentas Internacionales

Línea aérea American Airlines conciliada de manera mensual, 2025

Trimestre	Monto
Enero-Marzo	\$53,224.18
Abril-Junio	\$133,131.03
Julio-Septiembre	\$5,294,536.78
Octubre-Diciembre	\$844,989.00
Total	\$6,325,880.99



- Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar

**INSTITUTO POSTAL DOMINICANO
AL 31 DE OCTUBRE DEL 2024**

Cuenta	Monto
Por Pagar	\$57,900,353.66
Por Cobrar	\$36,005,977.30

- Cobros

Pagos	Monto
Pagos Apartados	\$975,968.00
Pagos de Cobros recibidos	\$7,418,601.80
Total	\$8,394,569.80

- Facturación

Trimestre	Monto
Enero-Marzo	\$10,898,710.94
Abril-Junio	\$8,134,662.83
Julio-Septiembre	\$15,585,544.34
Octubre-Diciembre	\$7,871,502.19
Total	\$42,490,420.30



- Correogiros

Reporte

Enviados	68
Pagados	54
Total	122

- Activo Fijo

Durante el período enero–diciembre de 2025, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) fortaleció la gestión de Activo Fijo mediante la incorporación, registro y etiquetado de los bienes muebles adquiridos y donados, tanto en la Sede Central como en las oficinas postales a nivel nacional, garantizando un adecuado control y ubicación de los activos institucionales.

Asimismo, se mantuvo el inventario actualizado de forma continua, registrando diariamente las nuevas compras y donaciones. Como parte de estos esfuerzos, se alcanzó un 90 % de avance en los levantamientos físicos de las estafetas a nivel nacional, logrando inventariar y etiquetar la totalidad de las estafetas de la Región Sur, el Gran Santo Domingo y la Región Norte, además de completar los levantamientos trimestrales programados en todos los departamentos.

De igual forma, el personal del área fue capacitado junto a la Dirección General de Bienes Nacionales para el registro de activos en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB), logrando por primera vez la visualización del INPOSDOM en dicha plataforma y el registro de más del 85 % de las compras y donaciones correspondientes al período 2019–2025.



Finalmente, se realizó el descargo de los activos en desuso de la Sede Central, las estafetas del Gran Santo Domingo, la Región Sur y parte de la Región Norte, en coordinación con la Dirección General de Bienes Nacionales, contribuyendo al saneamiento y actualización del inventario institucional.

- Informes de autoevaluación

 Dirección General de Contabilidad Gubernamental  GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA									
Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables									
MATRIZ DE CERTIFICACIÓN									
PERIODO: 2025		PROCESO: CORTE							
NIVEL DE GOB.: INSTITUCIONES PÚBLICAS NO FINANCIERAS									
INSTITUTO POSTAL DOMINICANO									
COMPONENTES	SUB COMPONENTES	UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE	META	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES ENCONTRADAS	REFERENCIA
						%	NUMÉRICA		
1. OPORTUNIDAD, TRANSPARENCIA Y COMPARABILIDAD	1.1. ESTADOS FINANCIEROS (EF)			1	32.00	100.00%	32.00		
	1.1.1. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS REMITIDOS AL ÓRGANO RECTOR EN LOS PLAZOS NORMATIVOS ESTABLECIDOS PARA EL CORTE Y CIERRE	#	Estados Financieros y notas explicativas remitidos		20.00	100.00%	20.00		Estados Financieros Y Sus Notas Remitidos En Los Plazos Establecidos
	1.1.2. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS EXPLICATIVAS, CONFORME AL FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE ELABORACIÓN DE LA DIGECOG	#	Estados Financieros con el formato autorizado		5.00	100.00%	5.00		Estados Financieros Y Notas Explicativas Conforme Al Formato De Presentación Del Manual De Elaboración De La Digecog
	1.1.3. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS Y SUS NOTAS EXPLICATIVAS, COMPARADOS PARA DOS (2) PERÍODOS	#	Estados Financieros comparados para dos (2) períodos		5.00	100.00%	5.00		Cantidad De Estados Financieros Y Sus Notas Explicativas, Comparados Para Dos Períodos.
	1.1.4. CANTIDAD DE ESTADOS FINANCIEROS PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, COINCIDENTES CON LOS CARGADOS AL SISTEMA SISACNOC. DE EXISTIR DIFERENCIAS EN MONTO, ESTABLECERLAS EN LAS NOTAS DE LOS ESTADOS REMITIDOS O PUBLICADOS	#	Estados financieros publicados: Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Financiero, Estado de Cambio Activos netos/patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo y las Notas Explicativas a los		2.00	100.00%	2.00		Estados Financieros Publicados En La Página Web
	VALOR				32.00	100.00%	32.00		
2. CALIDAD Y CONSISTENCIA DE	2.1. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (ESF)			1	21.00	100.00%	21.00		
	2.1.1. 100% DE LOS MONTO DE LOS ACTIVOS,	%	ctivos, pasivos y patrimonio		3.00	100.00%	3.00		Estado De Situación Financiero



5	PASIVOS Y PATRIMONIO, EXPRESADOS Y VALORADOS POR TIPO O DE ACUERDO A SU CLASIFICACIÓN CONTABLE (DE CONVERTIBILIDAD), CORRECTAMENTE TOTALIZADOS Y DESGLOSADOS		expresados y valorados por tipo o de acuerdo a su clasificación contable				Cargado Y Sus Notas
	2.1.10. 100% DEL MONTO DE LAS INVERSIONES FINANCIERAS, IDENTIFICADAS EN LOS ESTADOS Y SUS NOTAS EXPLICATIVAS	%	Saldo de las inversiones financieros identificados	1.00	100.00%	1.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.11. 100% DE LOS SALDOS DE CUENTAS POR PAGAR DE CORTO Y LARGO PLAZO IDENTIFICADOS Y PRESENTADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Saldos de las cuentas por pagar de corto y largo plazo identificados	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.12. 100% DEL MONTO DEL RESULTADO DEL PERÍODO MOSTRADO EN LA CUENTA DE ACTIVOS NETOS/PATRIMONIO, IGUAL AL PRESENTADO EN EL ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO (ERF)	%	Resultado del período en la cuenta de patrimonio del ESF, equivalente al presentado en el ERF	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado, Y Estado De Rendimiento Y Sus Notas
	2.1.2. 100% DEL TOTAL DE ACTIVOS, EQUIVALENTE A LA SUMA DE PASIVOS Y PATRIMONIO	%	Activos equivalente a la suma de pasivos y patrimonio.	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.3. 100% DEL SALDO DE CUENTAS POR COBRAR IDENTIFICADOS Y PRESENTADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Saldos de las cuentas por cobrar identificados	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.4. 100% DE LOS BIENES MUEBLES IDENTIFICADOS ADQUIRIDOS, CON SU DEPRECIACIÓN CALCULADA	%	Saldo de los bienes muebles identificados	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado, Estado De Rendimiento Y Sus Notas
	2.1.5. 100% DE LOS BIENES INMUEBLES IDENTIFICADOS, CON SU DEPRECIACIÓN CALCULADA	%	Saldos de los bienes inmuebles identificados	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado, Estado De Rendimiento Y Sus Notas
	2.1.6. CANTIDAD DE BIENES EN PROCESO DE CONSTRUCCIÓN, IDENTIFICADOS Y LEVANTADOS DEBIDAMENTE	#	Saldo de los bienes en proceso identificados	2.00	100.00%	2.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.7. 100% DE LOS ASIENTOS DE AJUSTES REGISTRADOS, CORRESPONDIENTES A LOS SALDOS DE CONSTRUCCIONES EN PROCESO, QUE AMERITEN REALIZAR EN EL PERÍODO	%	Asientos registrados	1.00	100.00%	1.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.8. CANTIDAD DE INVENTARIOS DE BIENES DE CONSUMO REALIZADOS EN EL PERÍODO	#	Saldo de los inventarios de bienes realizados	1.00	100.00%	1.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.1.9. 100% DE LOS SALDOS DE CAJA CHICA PRESENTADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Saldos de cajas chicas identificados	1.00	100.00%	1.00	Estado De Situación Financiero Cargado Y Sus Notas
	2.2. ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO (ERF)			1	17.00	100.00%	17.00
	2.2.1. 100% DE LOS MONTO DE INGRESOS DESAGREGADOS POR CUENTA E IDENTIFICADOS POR TIPO, CORRECTAMENTE TOTALIZADOS	%	Estructura de los ingresos y gastos desagregada por rubros y correctamente totalizados	5.00	100.00%	5.00	Estado De Rendimiento Financiero Y Sus Notas
	2.2.2. 100% DE LOS MONTO DE GASTOS DESAGREGADOS POR CUENTA E IDENTIFICADO POR TIPO, CORRECTAMENTE TOTALIZADOS	%	Gastos desagregados por cuenta, identificados	5.00	100.00%	5.00	Estado De Rendimiento Financiero Y Sus Notas
	2.2.3. 100% DEL MONTO DE LA DEPRECIACIÓN Y	%	Estado de Rendimiento Financiero	5.00	100.00%	5.00	Estado De Rendimiento



AMORTIZACIÓN DEL PERÍODO, DEBIDAMENTE PRESENTADA EN EL ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO Y EN SUS NOTAS EXPLICATIVAS, COINCIDENTE CON EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		con la depreciación/amortización presentada.					Financiero Y Sus Notas, Estado De Situación Financiera
2.2.4. 100% DEL MONTO DE GANANCIA O PÉRDIDA CAMBIARIA IDENTIFICADA, CON SU TASA DE CAMBIO Y MONTO EN MONEDA ORIGINAL	%	Monto de ganancia o pérdida identificados	2.00	100.00%	2.00		Estado De Rendimiento Financiero Y Sus Notas
2.3. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EFE)			1	12.00	75.00%	9.00	
2.3.1. 100% DE LAS CUENTAS DE ENTRADAS Y SALIDAS, PRESENTADAS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO, CORRECTAMENTE TOTALIZADAS	%	Cuentas de entradas y salidas de acuerdo a las actividades de operación, inversión y financiamiento totalizadas.	3.00	100.00%	3.00		Estado De Cambio En Los Activos Netos/Patrimonio
2.3.2. 100% DEL SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y SU EQUIVALENTE PRESENTADO, COINCIDENTE CON EL EFECTIVO Y EQUIVALENTE EXPUESTO EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Efectivo y equivalente de efectivo	2.00	100.00%	2.00		Estado De Flujos De Efectivo
2.3.3. 100% DEL SALDO DEL EFECTIVO Y SU EQUIVALENTE AL INICIO DEL PERÍODO, COINCIDENTE CON EL SALDO FINAL DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL PERÍODO ANTERIOR, MOSTRADO EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Efectivo y equivalente al inicio del ejercicio que coincide con el del final del ejercicio anterior	2.00	0.00%	0.00	El Valor Del Año 2024 Inicial Es De \$617,185 Difiere Del Presentado Por Valor De \$453,435.	Estado De Flujos De Efectivo, Estado De Situación Financiera Y Sus Notas
2.3.4. 100% DEL SALDO DEL INCREMENTO O DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO CORRECTAMENTE CALCULADO	%	Incremento/disminución neto del efectivo calculado correctamente	1.00	0.00%	0.00	El Valor Difiere Debido A Que No Se Resto Al Valor Del Año 2024 Por Valor De \$617,185, Lo Que Da Un Valor De \$5, 642,618 Y No De \$5,806,368	Estado De Flujos De Efectivo, Estado De Situación Financiera Y Sus Notas
2.3.5. 100% DEL MONTO DE ADQUISICIONES DE BIENES PRESENTADO, COINCIDENTE CON EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Y SUS NOTAS	%	Monto de las adquisiciones de bienes presentados	2.00	100.00%	2.00		Estado De Flujos De Efectivo
2.3.6. 100% DEL MONTO DE INVERSIONES FINANCIERAS COINCIDENTE CON EL PRESENTADO EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	%	Monto de las inversiones coincidente con el ESF	2.00	100.00%	2.00		Estado De Flujos De Efectivo
2.4. ESTADO DE CAMBIO EN LOS ACTIVOS NETOS/PATRIMONIO (ECP)			1	12.00	100.00%	12.00	
2.4.1. 100% DE LOS MONTOS POR VARIACIONES CORRECTAMENTE TOTALIZADOS, E IDENTIFICADOS EN EL ESTADO DE SITUACIÓN, ESTADO DE RENDIMIENTO Y NOTAS	%	Montos por variaciones (o cambios) correctamente totalizados.	3.00	100.00%	3.00		Estado De Cambio En Los Activos Netos/Patrimonio
2.4.2. 100% DEL VALOR DEL PATRIMONIO FINAL PRESENTADO EN EL PERÍODO ANTERIOR, COINCIDENTE CON EL PATRIMONIO INICIAL EXPUESTO PARA EL PERÍODO QUE SE EVALÚA	%	Valor del patrimonio final del período anterior coincidente con el valor inicial del período actual	3.00	100.00%	3.00		Estado De Cambio En Los Activos Netos/Patrimonio
2.4.3. 100% DEL RESULTADO DEL PERÍODO COINCIDENTE CON EL MOSTRADO EN EL ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO	%	Resultado del período	2.00	100.00%	2.00		Estado De Cambio En Los Activos Netos/Patrimonio Y Estado De Rendimiento Y Sus Notas
2.4.4. 100% DEL RESULTADO ACUMULADO SEA	%	Resultado acumulado	2.00	100.00%	2.00		Estado De Cambio En Los



COINCIDENTE CON EL PRESENTADO EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							Activos Netos/Patrimonio Y Estado De Situación Y Sus Notas
2.4.5. 100% DEL SALDO DE LOS AJUSTES, DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS Y SOPORTADOS	%	Saldos de ajustes		2.00	100.00%	2.00	Los Ajustes En El Estado De Cambio En El Estado De Cambio Den Los Activos Netos/Patrimonio Debidamente Identificados Y Soportados
2.5. ESTADO DE COMPARACIÓN DE LOS IMPORTES PRESUPUESTARIOS Y REALIZADOS			1	2.00	100.00%	2.00	
2.5.1. 100% DEL TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS DESAGREGADOS POR CUENTA, CORRECTAMENTE TOTALIZADOS, Y COMPARADOS CON EL PRESUPUESTO VIGENTE	%	Ingresos y gastos desagregados por cuenta		2.00	100.00%	2.00	Estado De Comparación De Los Importes Presupuestados
2.6. NOTAS EXPLICATIVAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS			100	4.00	100.00%	4.00	
2.6.1. 100% DE LAS NOTAS EXPLICATIVAS PRESENTADAS QUE CORRESPONDAN CON EL DESGLOSE DE LAS CUENTAS DE REFERENCIA (ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO, INGRESOS Y GASTOS), CORRECTAMENTE DESAGREGADAS Y TOTALIZADAS	%	Notas con sus explicaciones y sus desgloses de las políticas contables aplicadas.		4.00	100.00%	4.00	Notas Explicativas De Los Estados Financieros
VALOR				68.00	95.59%	65.00	
Total				100.00	97.00%	97.00	



Desempeño de los Recursos Humanos

Durante el período evaluado, el Departamento de Recursos Humanos del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) fortaleció la gestión del talento humano mediante la optimización de sus subsistemas y procesos, impulsando acciones orientadas a la capacitación, el reconocimiento, la mejora de los procesos de reclutamiento y evaluación del desempeño, así como la actualización y digitalización de los expedientes laborales. Este desempeño, basado en principios de transparencia, equidad y eficiencia administrativa, contribuyó al fortalecimiento institucional, al logro de los objetivos estratégicos y a la consolidación de un ambiente laboral favorable.

- Registro y control de nómina

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) cuenta con un sistema organizado para el registro y control de la nómina, el cual permite gestionar de manera eficiente y confiable la información del personal. Este sistema se sustenta en una base de datos institucional que consolida los datos esenciales de cada colaborador, tales como nombre, número de cédula, puesto, departamento, modalidad de ingreso (fijo o temporal) y fecha de ingreso, garantizando la trazabilidad y actualización permanente de la información.

Actualmente, la nómina del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) está conformada por un total de mil ciento noventa y seis (1,196) colaboradores, de los cuales novecientos (900) pertenecen a la nómina general y doscientos noventa y seis (296) corresponden a la nómina temporal, lo que permite una adecuada planificación y control de los recursos humanos conforme a las necesidades operativas de la Institución.



- Estadísticas por Género

Del total del personal, seiscientas treinta y siete (637) personas corresponden al sexo femenino, representando un 53.2 %, mientras que quinientos cincuenta y nueve (559) corresponden al sexo masculino, equivalente a un 46.7 %.

- Total de empleados por grupos ocupacionales

<i>Grupo Ocupacional</i>	Cantidad
<i>I</i>	338
<i>II</i>	636
<i>III</i>	65
<i>IV</i>	79
<i>V</i>	81

- Organización del trabajo y compensación

El Departamento de Recursos Humanos del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) gestiona la organización del trabajo y la compensación mediante una estructura orientada a garantizar eficiencia, equidad y alineación con los objetivos institucionales, sustentada en la adecuada planificación, coordinación y distribución de las funciones conforme a los perfiles, competencias y responsabilidades de cada colaborador. Asimismo, implementa políticas de compensación basadas en los principios de transparencia, equidad y reconocimiento al mérito, complementadas con beneficios orientados al bienestar y desarrollo profesional del personal, contribuyendo a fortalecer la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral, así como a la consolidación de un entorno de trabajo favorable para el cumplimiento de la misión institucional y la mejora continua del servicio público.



- Reclutamiento y Selección

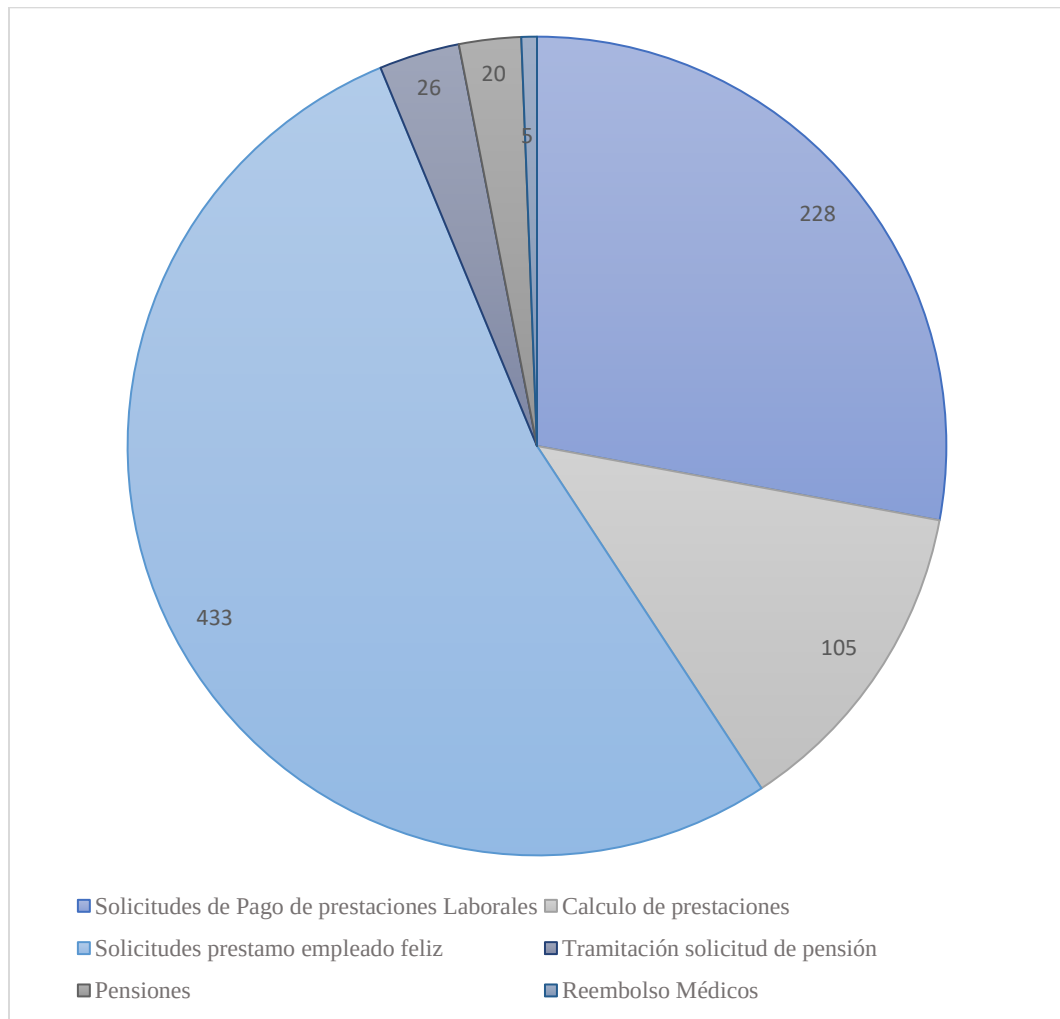
El proceso de reclutamiento y selección del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) se desarrolla conforme a los lineamientos establecidos en la Ley núm. 41-08 de Función Pública y el Reglamento núm. 524-09, atendiendo de manera oportuna las necesidades identificadas en las distintas áreas, las vacantes disponibles y la proyección de crecimiento institucional. En este marco, el Departamento de Recursos Humanos realiza la recepción y preselección de solicitudes, verificando que los candidatos cumplan con el perfil y los requisitos definidos para cada puesto, y posteriormente ejecuta su incorporación mediante un proceso de inducción que facilita la integración del personal a la estructura organizativa, las políticas internas, los valores institucionales y las normas que rigen el adecuado desempeño de sus funciones.

<i>Meses</i>	Designaciones	Desvinculaciones	Reintegros	Certificaciones
<i>Enero</i>	0	8	0	47
<i>Febrero</i>	0	29	0	41
<i>Marzo</i>	9	15	0	67
<i>Abril</i>	16	22	0	35
<i>Mayo</i>	44	13	1	45
<i>Junio</i>	6	8	1	38
<i>Julio</i>	18	8	0	42
<i>Agosto</i>	20	12	0	34
<i>Septiembre</i>	19	10	0	24
<i>Octubre</i>	7	3	0	33
<i>Noviembre</i>	0	4	0	7
<i>Diciembre</i>	0	0	0	0
Total	139	132	2	413



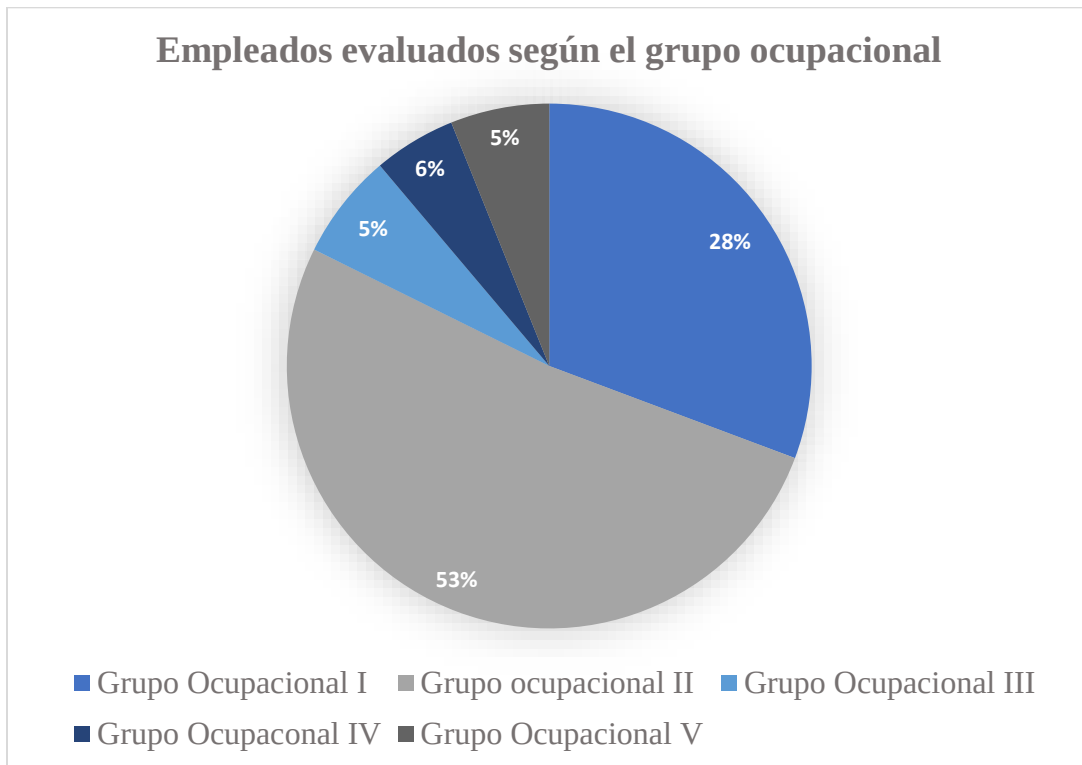
- Relaciones laborales y sociales

Durante el año 2025, esta área fortaleció de manera significativa sus procesos internos, logrando mejoras en la atención a los colaboradores, la gestión de los derechos y deberes laborales y el fortalecimiento de las relaciones sociales, lo que contribuyó a un entorno laboral más estable y alineado con los objetivos institucionales.



- Evaluación del desempeño

Se elaboraron y aplicaron un total de mil ciento noventa y seis (1,196) formularios de evaluación, correspondientes a la totalidad de los colaboradores, en los cuales se definieron metas individuales y se realizó su valoración al cierre del período. A continuación, se presenta una tabla con la distribución de los colaboradores evaluados según su grupo ocupacional.



- Estudios de equidad salarial

Durante el período evaluado, se mantuvo una estructura salarial justa y transparente, asegurando la igualdad de compensación entre hombres y mujeres que desempeñan funciones equivalentes.

Asimismo, se realizaron revisiones a los perfiles de puestos y a las escalas salariales con el objetivo de fortalecer la coherencia interna y prevenir brechas salariales injustificadas.



Como parte de estas acciones, durante el período comprendido entre enero y octubre se ejecutaron un total de 112 reajustes salariales, contribuyendo al reconocimiento del desempeño y al fortalecimiento de la motivación del personal.

- Salud y Seguridad Ocupacional

Se ejecutaron diversas acciones preventivas y correctivas, tales como la realización de charlas y capacitaciones sobre salud y seguridad en el trabajo, inspecciones periódicas en las áreas operativas y administrativas, la actualización de los equipos de protección personal y la mejora de las condiciones físicas de los espacios laborales, así como el fortalecimiento de la Brigada de Emergencia Institucional y la implementación de programas de bienestar físico y mental dirigidos a los colaboradores. Estas iniciativas reflejan el compromiso del INPOSDOM con el bienestar integral de su personal y la consolidación de un ambiente laboral seguro, productivo y sostenible.

Meses	Permisos	Licencias
<i>Enero</i>	14	55
<i>Febrero</i>	19	60
<i>Marzo</i>	28	62
<i>Abril</i>	9	65
<i>Mayo</i>	14	68
<i>Junio</i>	15	85
<i>Julio</i>	27	88
<i>Agosto</i>	8	87
<i>Septiembre</i>	23	74
<i>Octubre</i>	14	70
<i>Noviembre</i>	4	71
<i>Diciembre</i>	0	45
Total	175	830



- Capacitación y Desarrollo

Conforme a lo establecido en el Plan de Capacitación Anual 2025, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) capacitó a un total de quinientos veinticinco (525) colaboradores, contribuyendo al fortalecimiento de las competencias técnicas y profesionales del personal y a la mejora continua de la calidad del servicio postal. Estas acciones formativas estuvieron orientadas a optimizar el desempeño laboral, promover el desarrollo de habilidades y garantizar una atención más eficiente y oportuna a los usuarios.

No.	Programa de Capacitación
1	Primeros Auxilios
2	Comunicación Oral y Escrita
3	El virus de la Actitud
4	Técnicas de expresión oral
5	Identificación con la empresa
6	Inducción a la Administración Pública I
7	Manejo de Conflicto
8	Prevención y control de incendios
9	Imagen Profesional
10	Redacción de informes técnicos
11	Ventas y Negociación
12	Derecho Laboral
13	Ortografía y Redacción
14	Manejo del Cambio
15	Empowerment
16	Manejo de estrés Laboral
17	Manejo de objeciones de clientes
18	Prevención de Accidentes laborales
19	Auxiliar Vendedor
20	Técnicas de Ventas



- Análisis de resultados del SISMAP

INDICADOR	COLOR	VALOR ACTUAL
01.1 Autoevaluación CAF		100%
01.2 Plan de Mejora Modelo CAF		75%
01.3 Estandarización de Procesos		0%
01.4 Carta Compromiso		95%
01.5 Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios		100%
01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios		100%
01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana		87%
02.1 Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa.		80%
03.1 Plan de Recursos Humanos		0%
04.1 Estructura Organizativa		70%
04.2 Manual de Organización y Funciones		0%
04.3 Manual de Cargos Implementado		0%
05.1 Concursos Públicos		0%
05.2 Implementación del Sistema Transversal de Gestión Humana y Nómina		100%
06.1 Escala Salarial		70%
07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño		84%
07.2 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias		86%
08.1 Plan de Capacitación		60%
09.1 Asociación de Servidores Públicos		0%
09.2 Fortalecimiento de las Relaciones Laborales		79%
09.3 Institucionalización del Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos en el 100% del personal.		100%
09.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública		95%
09.5 Encuesta de Clima Laboral		100%
09.6 Implementación de Acciones de Inclusión y Accesibilidad en la Administración Pública		50%



Desempeño de los Procesos Jurídicos

Durante el período evaluado, los procesos jurídicos del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) desempeñaron un rol estratégico en el fortalecimiento de la gestión institucional, garantizando el cumplimiento del marco legal vigente y la adecuada protección de los intereses de la Institución. A través de la asesoría jurídica continua, la revisión y emisión de actos administrativos, así como la gestión oportuna de los asuntos legales, se contribuyó a la prevención de contingencias, a la mitigación de riesgos legales y al uso eficiente de los recursos jurídicos, fortaleciendo la seguridad jurídica y la transparencia en la gestión pública.

A continuación, se detallan las principales actividades desarrolladas durante el período.

<i>Procesos</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Descargos y finiquitos</i>	17
<i>Convenios, acuerdos y contratos.</i>	18
<i>Litigios</i>	16
<i>Casos</i>	11
<i>Reuniones (Controversia)</i>	11
<i>Información sobre Licitaciones</i>	3
<i>Poder de colegios</i>	4
<i>Acreditación de proveedores</i>	3
<i>Actualización</i>	2
<i>Total</i>	85



Desempeño de la Tecnología de la Información

Como parte del fortalecimiento de la gestión institucional, la Tecnología de la Información en el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) se consolidó como un eje transversal para la modernización de los procesos y la optimización de los servicios, a través del desarrollo, implementación y mejora de soluciones tecnológicas alineadas con los objetivos estratégicos. Estas acciones contribuyeron al robustecimiento de la infraestructura tecnológica, al aumento de la eficiencia operativa y a la adecuada respuesta ante las exigencias de un entorno digital dinámico, impactando positivamente la experiencia de los usuarios y el desempeño institucional.

- Certificaciones

Durante el año evaluado, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) obtuvo la recertificación en la Norma NORTIC A3, relativa a la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Estado dominicano. Este logro constituye un avance significativo para la Institución, al evidenciar su compromiso con la mejora continua de los procesos tecnológicos, la transparencia en la gestión de la información y la eficiencia en la administración de los recursos tecnológicos, en consonancia con las normativas y estándares establecidos para la administración pública.



Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

Es un organismo autónomo que regula el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional y es dirigido por una Junta de Directores. Se encarga de movilizar cartas, bultos postales, couriers y además géneros de correspondencias, incluyendo transferencias de dinero en las principales monedas internacionales. Además en el exterior del país, cuenta con conexiones directas con todos los correos a nivel internacional.



Nombre: A3-2014

Descripción: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

Estatus: Activo

NIU: 18027-04-A314661

Fecha de expiración: 18/09/2027 11:00 PM



- Proyectos de Fortalecimiento

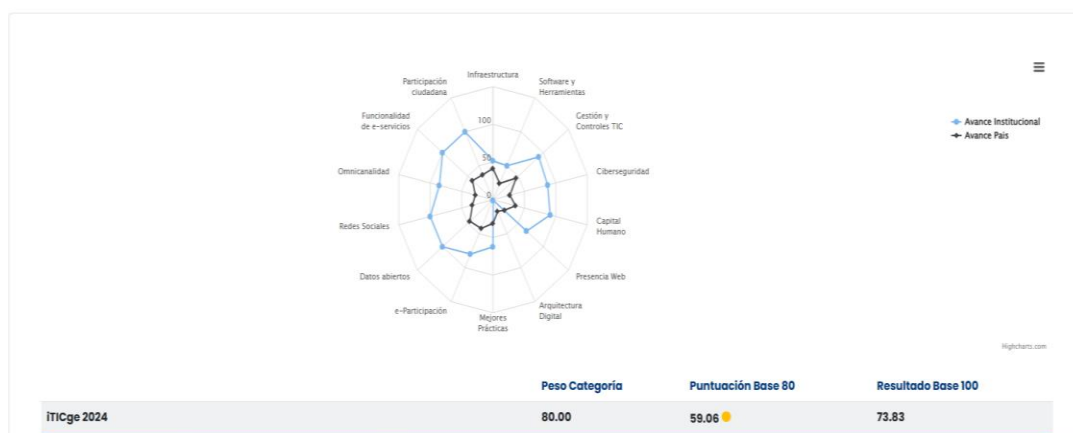
Como parte de las iniciativas orientadas al fortalecimiento institucional y la modernización de los servicios, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) alcanzó un 75 % de avance en el desarrollo del sistema SIG-UM (Sistema de Gestión de Última Milla), una plataforma logística diseñada para optimizar los procesos de distribución y entrega de envíos directamente al usuario final. Este sistema permite mejorar la trazabilidad, seguridad y calidad del servicio, garantizando una conexión eficiente entre la Institución y los usuarios, y contribuyendo a la optimización de la gestión operativa y al fortalecimiento de los servicios postales.



- Resultados ITICGE

Durante el período evaluado, los resultados obtenidos en el Índice de Transparencia y Gobierno Electrónico (ITICge) evidenciaron avances significativos en el cumplimiento de los estándares de transparencia, acceso a la información y fortalecimiento del gobierno digital. Este desempeño refleja la adecuada implementación de herramientas tecnológicas orientadas a la gestión pública, la mejora continua de los procesos institucionales y el compromiso con la rendición de cuentas, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la alineación con las políticas de modernización del Estado.

Instituto Postal Dominicano



- Participación de la mujer en TIC

Durante el período evaluado, se promovió la participación activa de la mujer en el ámbito de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), impulsando su inclusión en espacios de capacitación, desarrollo de competencias y liderazgo tecnológico. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la equidad de género, garantizando igualdad de oportunidades y fomentando el crecimiento profesional de las mujeres en áreas tecnológicas.



- Capacitaciones

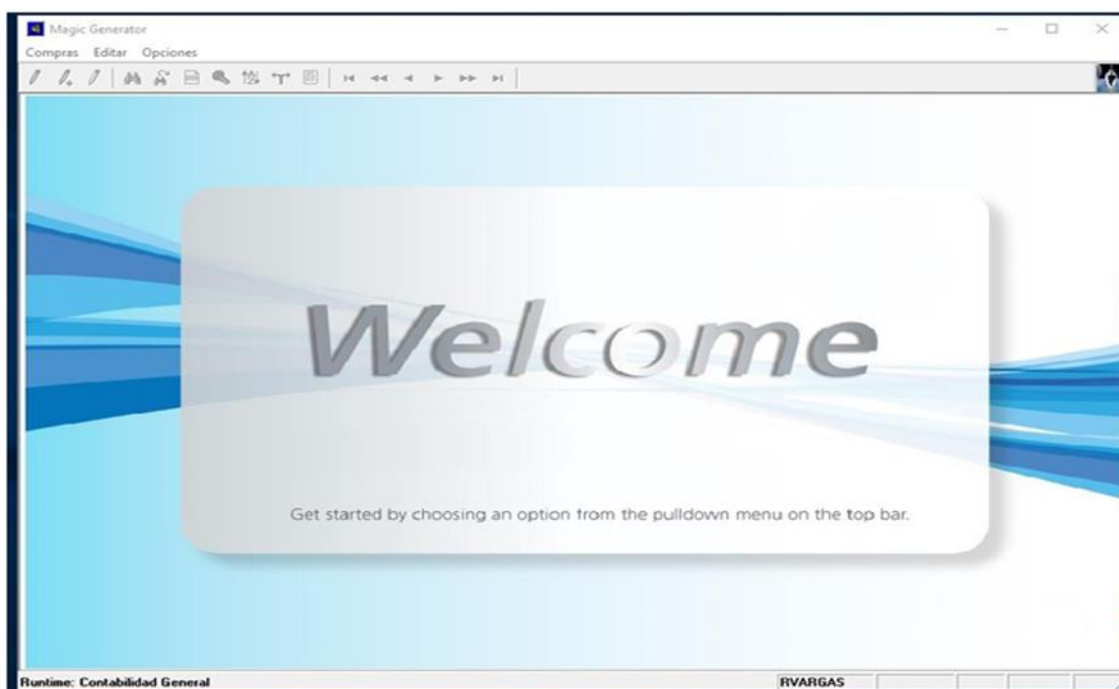
Durante el período evaluado, se participó en diversas capacitaciones y eventos tecnológicos de alto impacto, entre ellos BigTech Days Series, enfocado en el estado actual de la ciberseguridad en la República Dominicana y la visión y futuro de la inteligencia artificial, así como en Cloudflare Day Santo Domingo. La asistencia a estas actividades resultó de gran relevancia, ya que permitió la actualización continua sobre las últimas tendencias y avances en tecnología, ciberseguridad e inteligencia artificial.

- Sistemas

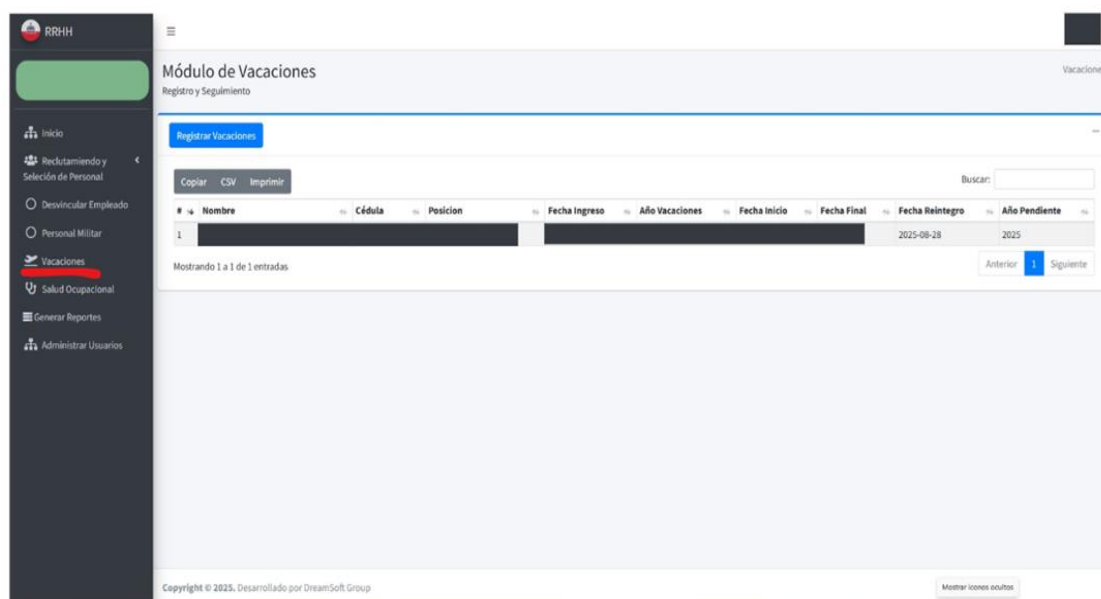
Durante el período evaluado, se desarrollaron e implementaron soluciones tecnológicas orientadas a fortalecer la gestión institucional y optimizar los procesos operativos. Entre los principales avances, se destaca la creación e implementación de un nuevo software para el área de contabilidad, así como el desarrollo de nuevos módulos funcionales para el sistema de recursos humanos y para el sistema de rastreo de paquetería nacional INPOSOF, contribuyendo a una mayor eficiencia, control y trazabilidad de la información.

Asimismo, se continuó utilizando e integrando el Sistema Administrativo Contable Gubernamental (SAC.GUB) como plataforma clave para la gestión financiera, garantizando el registro oportuno, transparente y normado de las operaciones contables, en cumplimiento con los lineamientos establecidos para la administración pública.





De igual manera, fue incorporado el Módulo de Vacaciones al Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRRHH), facilitando la automatización de las solicitudes, el control de los períodos disponibles y el seguimiento oportuno, lo que contribuye a una gestión más ágil, ordenada y eficiente del recurso humano.



- Mesa de Servicio

A través de la Mesa de Servicio, se gestionan, registran y dan seguimiento a todas las solicitudes de soporte tecnológico, asegurando la resolución oportuna de los requerimientos planteados por los usuarios. Este proceso permite mantener un control detallado de cada incidencia, respaldado por los formularios de soporte que documentan cada caso atendido, las acciones ejecutadas y el tiempo de resolución, garantizando la eficiencia y transparencia en la gestión de los servicios tecnológicos.

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
FORMULARIO De REALIZACION DE SOPORTE	
DEPARTAMENTO SOLICITANTE	FECHA
Revisión Y Analisis	3/10/25
DESCRIPCION DEL EVENTO:	
Mantenimiento	
ACCIÓN REALIZADA	
OBSERVACION	
SOLUCIONADO ☐ NO SOLUCIONADO ☐	
YO <u>Aditya B. Morales</u> quien me desempeño como <u>Revisor</u> del departamento solicitante, declaro haber recibido de forma satisfactoria la visita y asistencia de un personal del departamento de tecnología en respuesta a la situación reportada.	
<u>Chandres</u> Nombre del Soporte Técnico	<u>Aditya Morales</u> Recibido Conforme

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
FORMULARIO De REALIZACION DE SOPORTE	
DEPARTAMENTO SOLICITANTE	FECHA
Comercial	3/11/2025
DESCRIPCION DEL EVENTO:	
PC Inhabilitada	
ACCIÓN REALIZADA	
Mantenimiento CPU	
OBSERVACION	
SOLUCIONADO ☒ NO SOLUCIONADO ☐	
YO _____ quien me desempeño como _____ del departamento solicitante, declaro haber recibido de forma satisfactoria la visita y asistencia de un personal del departamento de tecnología en respuesta a la situación reportada.	
<u>Cristian Amado</u> Nombre del Soporte Técnico	<u>Rimmo</u> Recibido Conforme



Desempeño de Distribución y Entrega

Durante el período evaluado, la Dirección de Distribución y Entrega tuvo a su cargo la gestión integral del servicio de distribución y entrega final de correspondencia y paquetería a nivel nacional, con el objetivo de garantizar que los envíos llegaran a los usuarios de manera oportuna y conforme a los estándares de calidad establecidos.

Como resultado de estas operaciones, se procesó un volumen operativo total de 274,469 piezas en todo el territorio nacional, reflejando la carga de trabajo efectiva asumida por la red logística institucional. Este volumen se desagrega en dos dimensiones operativas, relevantes para el análisis del desempeño y la calidad del servicio:

Carga neta registrada (procesada): 44,175 piezas.

Corresponde a los envíos de valor —EMS, Colis, Certificados y Encomiendas— debidamente registrados, procesados y auditables en el sistema. En este segmento se alcanzó una liquidación efectiva superior al 93 % durante el último trimestre, evidenciando un alto nivel de control y eficiencia operativa.

Volumen operativo masivo (correspondencia ordinaria y otros): 230,294 piezas.

Representa el 83.9 % de la carga física total movilizada, compuesta por envíos que no ingresan, o aún no han sido incorporados, al sistema IPS.Post. A pesar de ello, este volumen concentra la mayor demanda de recursos logísticos, humanos y de transporte, constituyéndose en el principal componente de la operación diaria de distribución y entrega.



En conjunto, estos resultados evidencian la capacidad operativa de la Dirección para gestionar altos volúmenes de correspondencia y paquetería, asegurando la continuidad del servicio postal y el cumplimiento de su función social a nivel nacional.

A continuación, se expone el cierre operativo anual, detallado a través del desglose temporal por trimestres y la distribución geográfica de las operaciones, lo que permite visualizar de manera integral el comportamiento y alcance de la gestión institucional durante el período evaluado.

- Cuadro de Consolidación Nacional de Producción

Trimestre	Volumen (Gran Santo Domingo)	Volumen Interior	Total Nacional consolidado
T-I 2025	48434	9226	57660
T-II 2025	54936	10464	65400
T-III 2025	87752	16715	104467
T-IV 2025	39432	7510	46942
Total	230554	43915	274469

- Integración del volumen total gestionado y servicios no digitalizados

Trimestre	Total gestionado (Bruto)	Carga Registrada (Procesada IPS.POST)	Servicios no digitalizados
T-I 2025	57660	11589	46071
T-II 2025	65400	13400	52000
T-III 2025	104467	11667	92800
T-IV 2025	46942	7519	39423
Total	274469	44175	230294



Desempeño de Inspección y Control

Durante el año 2025, el área de Inspección y Control Postal fortaleció su capacidad operativa, logrando una cobertura del 100% en el Aeropuerto Internacional de Las Américas (AILA) y del 98% a nivel nacional, lo que permitió un control efectivo del flujo de valijas, precintos y envíos sensibles. Se verificaron más de 51,000 valijas y precintos, identificándose incidencias operativas que fueron gestionadas mediante mejoras en la trazabilidad, la aplicación de formularios estandarizados y la incorporación de nuevos equipos. El despliegue de inspectores, el aumento de auditorías y el seguimiento sistemático de incidentes contribuyeron a reducir pérdidas y errores, fortaleciendo la transparencia; no obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la digitalización de procesos y la estandarización operativa.

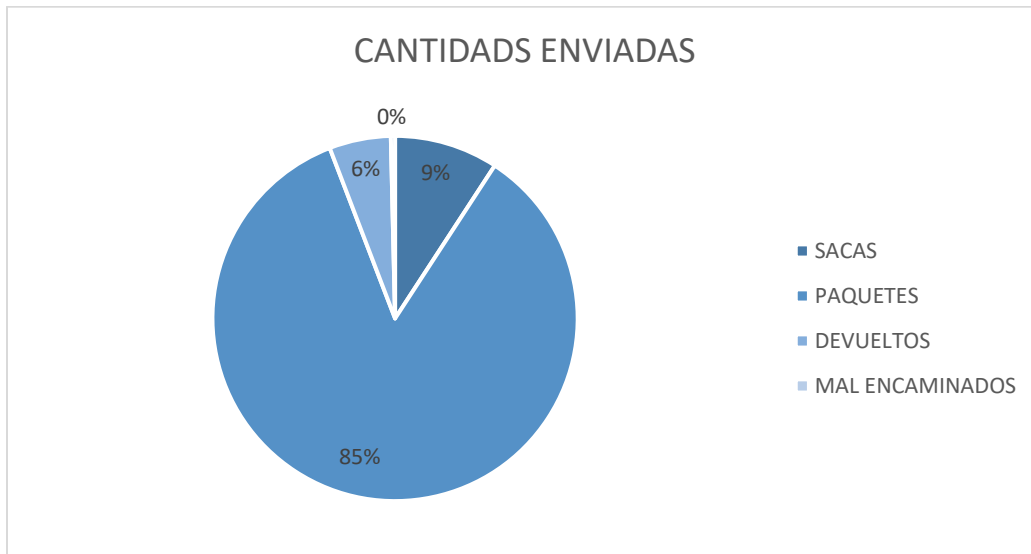
<i>Trimestre</i>	Valijas verificadas	Precintos auditados
<i>Primer Trimestre 2025 (enero – marzo)</i>	16,894	10,264
<i>Segundo Trimestre 2025 (Abril – Junio)</i>	16,894	10,264
<i>Tercer Trimestre 2025 (Julio – Septiembre)</i>	13,917	14,213
<i>Cuarto Trimestre 2025 (Octubre – Diciembre)</i>	3,640	3,351
<i>Total</i>	51,345	38,092



Desempeño de Centro de Control Nacional de Operaciones Postales

Durante el período evaluado, el Centro de Control Nacional de Operaciones Postales cumplió satisfactoriamente con sus labores de seguimiento y control, asegurando la trazabilidad de los envíos a nivel nacional. Se realizó un monitoreo constante de las operaciones postales, respaldado por la documentación pertinente que garantiza la transparencia y eficiencia en los procesos.

A continuación, se presenta la información detallada de los seguimientos realizados:



<i>Trimestre</i>	Sacas	Paquetes	Devueltos	Mal encaminados
<i>T-I 2025</i>	6217	53743	2798	421
<i>T-II 2025</i>	4818	38874	2291	104
<i>T-III 2025</i>	6005	79834	4875	236
<i>T-IV 2025</i>	3097	13574	1978	51
<i>Total</i>	20137	186025	11942	812



Desempeño de Libre Acceso a la Información

La Oficina de Libre Acceso a la Información Pública del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) tiene como misión garantizar a la ciudadanía el acceso a la información pública de manera oportuna, clara y eficiente, en cumplimiento de la Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública. Su labor contribuye al fortalecimiento de la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

Durante el año 2025, se gestionaron un total de 70 solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron recibidas a través de los siguientes portales y canales:

- 1) Portal SAIP (Sistema de Acceso a la Información Pública)
- 2) Sistema 311 de Atención Ciudadana
- 3) Buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como digitales.

Todas las solicitudes fueron tramitadas conforme a los procedimientos establecidos, garantizando igualdad en la prioridad de atención sin distinción del canal utilizado.

Como resultado de una gestión eficiente y organizada, el 100 % de las solicitudes fueron atendidas dentro del plazo legal de 15 días hábiles. Asimismo, los mecanismos de quejas, reclamaciones y sugerencias continuaron siendo una herramienta clave para la mejora continua de los servicios, reafirmando el compromiso institucional con la transparencia, la eficiencia administrativa y el acceso oportuno a la información pública.



Desempeño de Revisión y Análisis

Durante el año 2025, el Departamento de Revisión y Análisis ejecutó aproximadamente 30 auditorías en administraciones, agencias y estafetas postales a nivel nacional. Esto incluyó unidades como La Vega, Bonao, Samaná, Nagua, San Francisco, Puerto Plata, Valverde Mao, Monte Cristi, Laguna Salada, Gaspar Hernández, Santiago, así como agencias y estafetas como Piedra Blanca, Sánchez (Samaná), Cabrera, Río San Juan, Salcedo, Tenares, La Entrada, El Huacal, Los Mameyes, San Isidro, Los Jardines, Zona Colonial y Sambil. Además, se realizaron revisiones especiales por incidencias operativas, incluyendo casos de sustracción de dinero, problemas en la administración de Santiago y revisiones de paquetería retenida en depósitos aduaneros.

Como resultado de estas auditorías, se elaboraron 56 informes técnicos remitidos a las áreas correspondientes y se emitieron 212 comunicaciones interdepartamentales, fortaleciendo la coordinación interna y la transparencia de los procesos institucionales.

En el ámbito de arqueos, se realizaron 6 arqueos principales en fondos de caja chica y fondos de ventanilla única, así como en el correo giros y en unidades de la Dirección de Operaciones. También se verificaron especies timbradas en estafetas específicas, asegurando la correcta custodia de los recursos y la integridad financiera de la institución.

Respecto a las entregas de cargo, se efectuaron 8 entregas principales en administraciones y estafetas, incluyendo La Vega, San Francisco de Macorís, Puerto Plata, Estafeta El Huacal, la Dirección de Inspección, el Centro Nacional de Control y la Bóveda de Especies



Timbradas, garantizando la continuidad operativa y la correcta transferencia de responsabilidades entre los custodios.

Finalmente, en el área financiera se revisaron 847 solicitudes de desembolso y pago, así como entradas de diario y conciliaciones bancarias. Se verificó la emisión y secuencia de cheques, asegurando que todos los pagos estuvieran debidamente documentados y recibidos por los beneficiarios correspondientes, consolidando así un control financiero riguroso y eficiente.

- Depósitos realizados por transferencia

MES	MONTO
<i>Enero</i>	\$9,114,234.53
<i>Febrero</i>	\$8,555,836.35
<i>Marzo</i>	\$10,250,776.71
<i>Abril</i>	\$86,612,021.78
<i>Mayo</i>	\$4,988,114.73
<i>Junio</i>	\$20,643,141.67
<i>Julio</i>	\$7,619,106.82
<i>Agosto</i>	\$14,743,929.49
<i>Septiembre</i>	\$14,743,929.49
<i>Octubre</i>	\$16,176,451.65
<i>Noviembre</i>	\$10,862,773.65
Total	\$204,310,316.87



- Depósitos realizados por data

MES	MONTO
<i>Enero</i>	\$33,568,314.41
<i>Febrero</i>	\$36,474,944.94
<i>Marzo</i>	\$35,410,752.37
<i>Abril</i>	\$39,888,819.90
<i>Mayo</i>	\$73,485,524.73
<i>Junio</i>	\$33,002,313.91
<i>Julio</i>	\$30,983,135.63
<i>Agosto</i>	\$32,921,796.47
<i>Septiembre</i>	\$34,429,262.12
<i>Octubre</i>	\$35,294,961.93
<i>Noviembre</i>	\$419,328.69
Total	\$385,879,155.10

- Ingresos Administraciones Postales

MES	MONTO
<i>Enero</i>	\$2,716,430.00
<i>Febrero</i>	\$2,842,199.00
<i>Marzo</i>	\$2,810,494.00
<i>Abril</i>	\$2,864,852.00
<i>Mayo</i>	\$2,961,622.00
<i>Junio</i>	\$2,783,399.00
<i>Julio</i>	\$3,068,996.00
<i>Agosto</i>	\$3,182,534.00
<i>Septiembre</i>	\$837,608.00
<i>Octubre</i>	\$2,140,049.00
<i>Noviembre</i>	\$1,066,403.00
Total	\$27,274,586.00



- Ingresos Estafetas Postales

MES	MONTO
<i>Enero</i>	\$2,311,686.00
<i>Febrero</i>	\$2,289,010.00
<i>Marzo</i>	\$2,645,935.00
<i>Abril</i>	\$2,131,565.00
<i>Mayo</i>	\$2,256,892.00
<i>Junio</i>	\$2,584,911.00
<i>Julio</i>	\$2,140,057.00
<i>Agosto</i>	\$2,102,052.00
<i>Septiembre</i>	\$1,004,691.00
<i>Octubre</i>	\$1,877,698.00
<i>Noviembre</i>	\$1,291,632.00
Total	\$22,636,129.00

- Ingresos Ventanillas

MES	MONTO
<i>Enero</i>	\$5,128,405.00
<i>Febrero</i>	\$3,773,379.00
<i>Marzo</i>	\$3,952,436.00
<i>Abril</i>	\$3,202,955.00
<i>Mayo</i>	\$3,528,353.00
<i>Junio</i>	\$3,578,953.00
<i>Julio</i>	\$3,983,015.00
<i>Agosto</i>	\$2,963,264.00
<i>Septiembre</i>	\$827,920.00
<i>Octubre</i>	\$1,544,891.00
<i>Noviembre</i>	\$1,779,433.00
Total	\$34,263,004.00



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

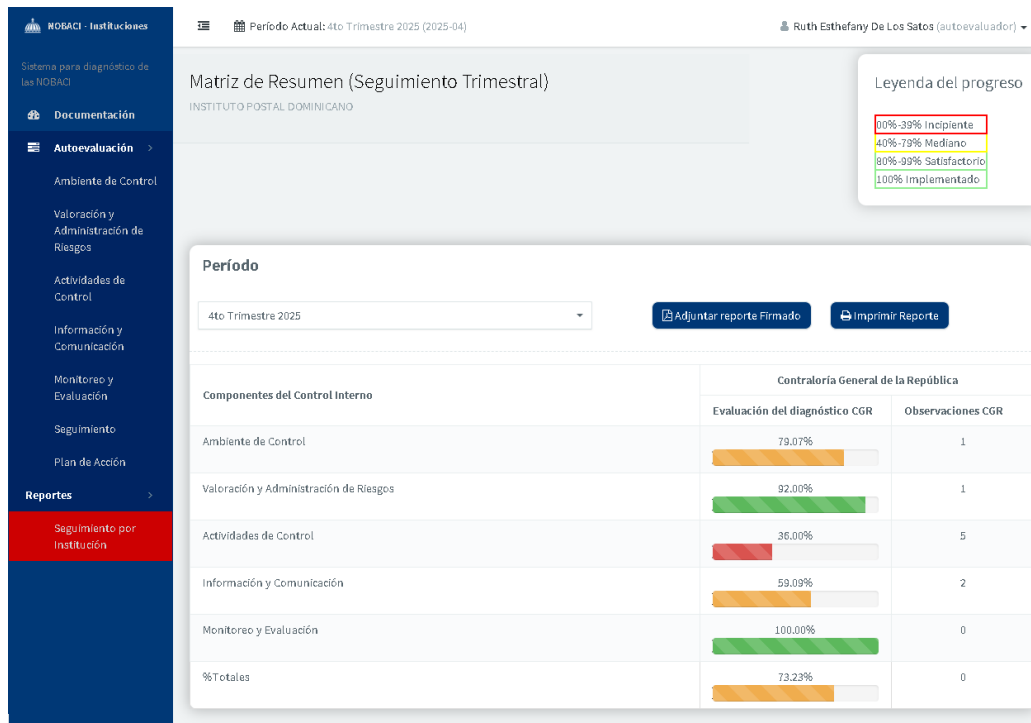
En cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Máxima Autoridad Institucional, el Departamento de Planificación y Desarrollo fortaleció su enfoque en la Gestión Basada en Resultados (GBR) como eje central del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional. Este enfoque ha permitido impulsar la mejora continua, optimizar la eficiencia de las operaciones y asegurar la alineación estratégica de las acciones institucionales con los objetivos definidos, promoviendo una gestión orientada al logro de resultados concretos y medibles.

Durante el período evaluado, se consolidaron los mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación, asegurando una mayor coherencia entre la formulación de planes, la ejecución operativa y la medición del desempeño institucional. El monitoreo continuo de metas e indicadores permitió identificar de manera oportuna avances, desviaciones y oportunidades de mejora, contribuyendo a una gestión más eficiente, transparente y enfocada en el cumplimiento de los compromisos institucionales.

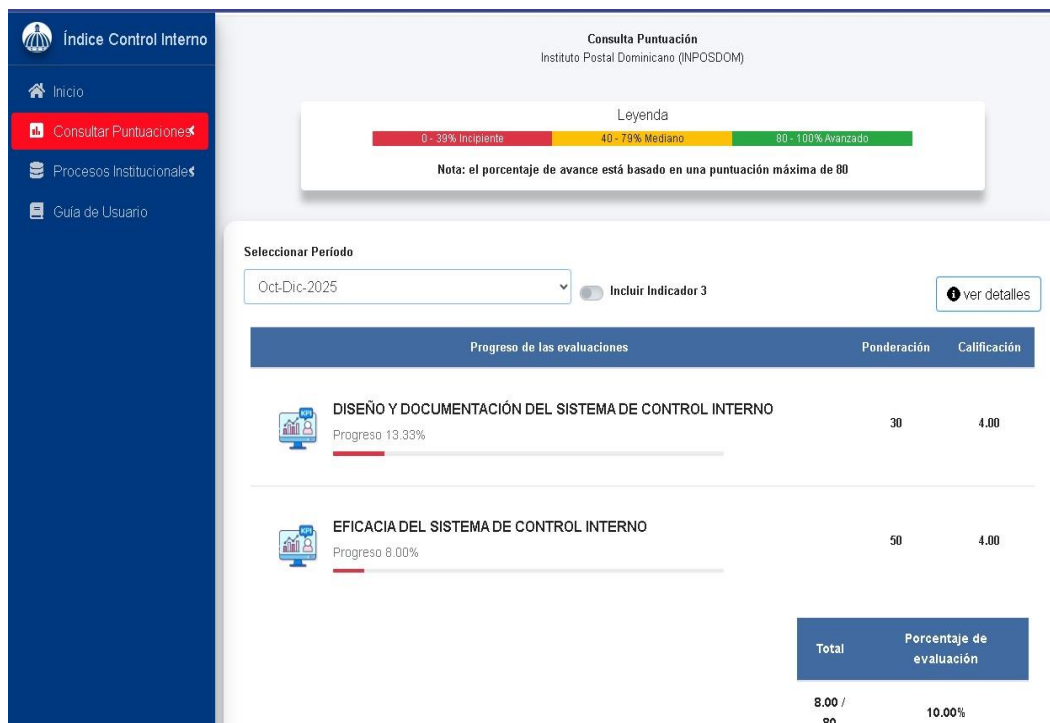
Los avances obtenidos en la mejora de los indicadores del estado han sido significativos y constantes, representando un paso clave en el compromiso institucional con la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento normativo. Dichos logros reflejan no solo el trabajo sostenido de la entidad, sino también una estrategia dirigida a fortalecer una gestión pública más eficaz, actualizada y alineada con las necesidades de la población.



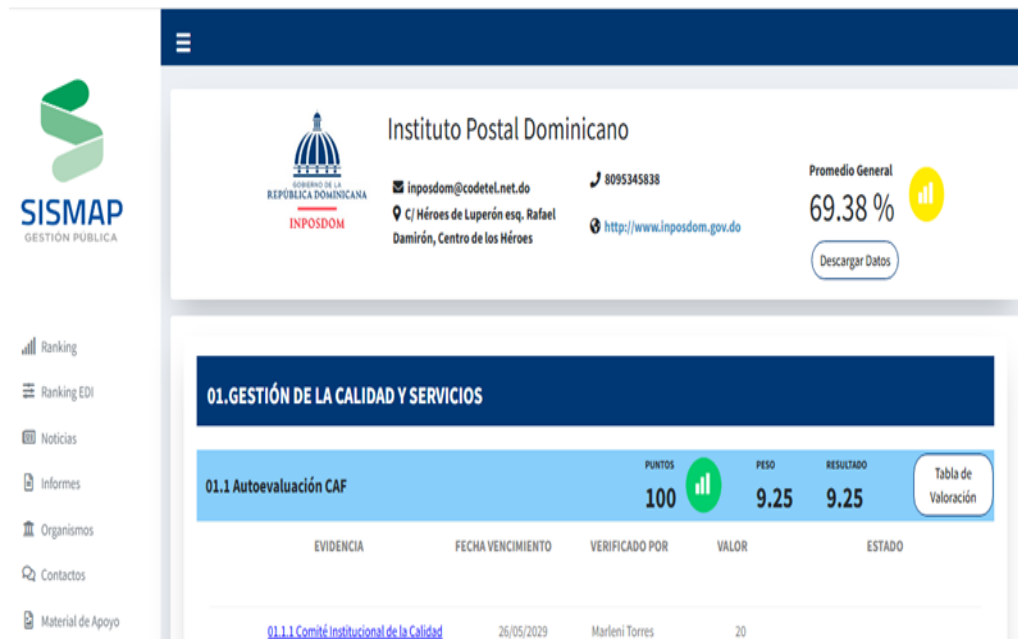
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)



- Indicador de Control Interno (ICI)



- Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)



- Marco Común de Evaluación (CAF)

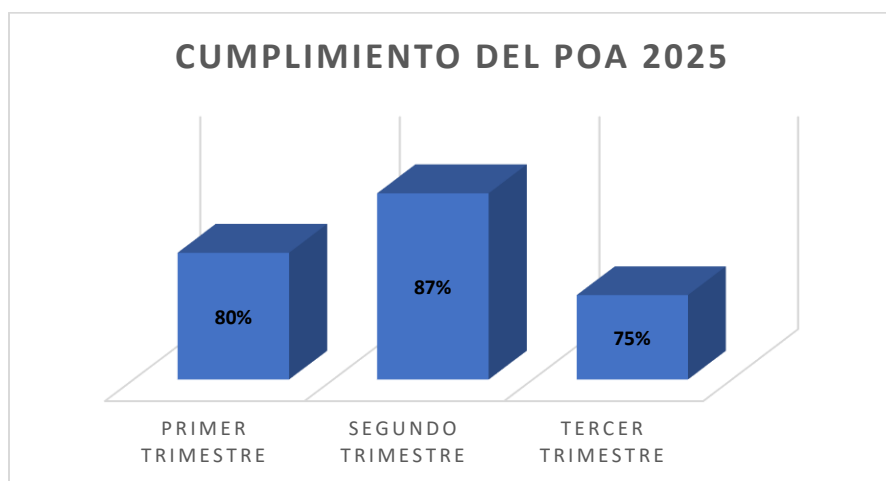
La implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) en el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) ha representado un avance significativo en el fortalecimiento de la gestión institucional, al permitir la adopción de un enfoque estructurado y sistemático para evaluar el desempeño organizacional. Este modelo, diseñado para el sector público, facilitó la identificación de fortalezas y áreas de mejora en los procesos internos, apoyando la toma de decisiones basada en evidencias y la definición de acciones orientadas a la mejora continua. Asimismo, el CAF ha contribuido a promover una cultura organizacional enfocada en la calidad, la eficiencia, la transparencia y la innovación, reafirmando el compromiso institucional con la excelencia en la gestión pública y el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.



01.2 Plan de Mejora Modelo CAF				PUNTOS	PESO	RESULTADO
				100	7.25	7.25
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO		
01.2.1 Plan de Mejora CAF	31/08/2026	Marleni Torres	50			
01.2.2 Plan de Mejora CAF Prox Año	31/08/2026	Marleni Torres	0			
01.2.3 Informe de avance PM	01/07/2026	Marleni Torres	50			

- Plan Operativo Anual (POA)

El monitoreo trimestral del Plan Operativo Anual (POA) 2025 del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) constituye una herramienta fundamental para evaluar el nivel de avance en la ejecución de los proyectos, actividades y metas programadas para el período. Este seguimiento sistemático permite verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las distintas áreas, así como identificar oportunamente desviaciones y oportunidades de mejora que faciliten la toma de decisiones correctivas.



- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

La ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) correspondiente al período 2025 se realizó de manera satisfactoria, alcanzando un 100 % de cumplimiento de las compras y contrataciones planificadas, conforme a lo establecido en el plan aprobado. Este resultado, sustentado en la comparación entre las acciones programadas y el nivel de ejecución alcanzado durante el año, evidencia una gestión eficiente, oportuna y planificada de los procesos de adquisición, demostrando que el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) administró adecuadamente el presupuesto asignado, en apego a los principios de eficiencia, transparencia y cumplimiento de la normativa vigente en materia de compras y contrataciones públicas.

- Plan Estratégico Institucional (PEI)

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) elaboró su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 como el principal instrumento de planificación que orienta la gestión institucional en el mediano plazo. Este plan, desarrollado por el Departamento de Planificación y Desarrollo y actualmente en su primera fase de ejecución, define la dirección estratégica de la institución, estableciendo objetivos, lineamientos y acciones prioritarias orientadas al fortalecimiento de la capacidad operativa y organizativa del INPOSDOM. Asimismo, el PEI busca garantizar la sostenibilidad, relevancia y competitividad de la institución frente a un entorno global en constante transformación, al tiempo que promueve la mejora continua de los servicios postales y la alineación de las acciones institucionales con la misión, visión y valores que rigen su gestión.



- Encuestas de satisfacción al ciudadano

La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, realizada del 22 de mayo al 23 de junio de 2025, evidenció un alto nivel de aceptación de los servicios ofrecidos por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), al reflejar que el 87 % de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención y el servicio recibido. Estos resultados constituyen un indicador positivo del desempeño institucional y aportan información relevante para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento y mejora continua de la calidad de los servicios postales brindados a la ciudadanía.



- Carta compromiso

La aprobación de la segunda Carta Compromiso al Ciudadano representa un avance significativo en la consolidación de los estándares de calidad, transparencia y rendición de cuentas del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). Este instrumento refuerza la filosofía institucional de mejora continua al establecer compromisos claros, medibles y verificables, orientados a garantizar un servicio eficiente, oportuno y accesible para los ciudadanos y clientes.



Asimismo, con un enfoque centrado en la satisfacción del usuario, la Carta Compromiso define metas específicas que guían la implementación y fortalecimiento de un sistema de gestión de la calidad, contribuyendo a elevar los niveles de atención al público y la confianza de la ciudadanía en los servicios postales ofrecidos.

01.4 Carta Compromiso				
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO
01.4.1 Carta Compromiso	08/04/2026	Erika Aquino	95	

- Estructura Organizativa y Organigrama

La actualización de la estructura organizativa del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) constituye una acción estratégica esencial para garantizar la modernización y mejorar la eficiencia operativa de la institución. Este esfuerzo busca alinear al INPOSDOM con las mejores directrices establecidas en las políticas públicas nacionales, fortaleciendo su capacidad para ofrecer servicios postales de calidad que respondan a las necesidades de la población dominicana. A través de esta renovación, la institución se posiciona para enfrentar con éxito los retos que plantea un entorno dinámico y avanzar en su contribución al desarrollo sostenible del país.

El proceso de actualización inició con una evaluación integral de la estructura organizativa vigente. Este análisis permitió identificar áreas críticas de mejora, detectar duplicidades en funciones y procesos, y recoger sugerencias directamente de los colaboradores en todos los niveles de la institución. Este diagnóstico fue clave para construir una base sólida que orientara los cambios necesarios en la estructura.



Asimismo, se realizaron consultas detalladas con empleados, grupos de interés y expertos en gestión organizativa. La participación de todos los actores involucrados fue un elemento central en este proceso, asegurando que los cambios respondieran a las realidades internas de la institución y a las demandas del entorno externo.

Actualmente este proceso de readecuación de la estructura organizativa se encuentra en la fase final de su ejecución, ya que se ha alcanzado el procedimiento en un 90%. Este diseño prioriza la digitalización de procesos, la optimización de recursos y la claridad en la asignación de responsabilidades, buscando construir una institución más ágil y preparada para los desafíos futuros.

- Prácticas de dirección de proyectos

Burocracia cero

La implementación de la primera fase del programa Burocracia Cero representó un avance significativo en la modernización administrativa del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), al permitir la simplificación y agilización de los trámites, la eliminación de barreras innecesarias y la optimización de procesos críticos que inciden en la calidad del servicio al ciudadano. Actualmente, la institución se encuentra en la etapa de seguimiento y consolidación del programa, enfocada en garantizar la interoperabilidad de los sistemas, la digitalización de trámites prioritarios y la aplicación de indicadores de desempeño para el monitoreo continuo de la eficiencia y productividad de los procesos, registrándose un nivel de ejecución superior al 50 % de las acciones programadas, en coherencia con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 y los lineamientos de modernización de la gestión pública.



Mesa Técnica de Reforma y Modernización Sectorial

La Mesa Técnica de Reforma y Modernización Sectorial se inició a partir de una reunión de socialización con representantes del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC), la cual constituyó un paso clave para el fortalecimiento de la colaboración interinstitucional. Este encuentro permitió presentar las bases del proyecto, establecer un diálogo técnico abierto y asegurar el compromiso del MOPC como aliado estratégico en el proceso de reforma y modernización sectorial.

La Mesa Técnica tiene como objetivo realizar un diagnóstico integral de las capacidades institucionales, identificar áreas críticas de mejora y definir un plan integral de reforma orientado a la transformación de los procesos y servicios del sector. La implementación progresiva de las acciones derivadas de este diagnóstico permitirá alcanzar mayores niveles de eficiencia e innovación, garantizando que la modernización sectorial se traduzca en beneficios tangibles para la ciudadanía y en un fortalecimiento institucional sostenible.

- Cooperación Internacional

En junio de 2025 se celebró la Segunda Reunión Estratégica Regional Correo–Aduana, un foro de alto nivel que reunió a directivos, expertos técnicos y autoridades nacionales e internacionales de los sectores postal y aduanero de los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y de la Unión Postal Universal (UPU). Este espacio de diálogo permitió el intercambio de experiencias, buenas prácticas y lineamientos técnicos orientados al fortalecimiento de la cooperación regional e internacional.



El evento fue organizado por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), con el respaldo del Estado dominicano, y tuvo como objetivo principal fortalecer la interoperabilidad y la cooperación entre los operadores postales designados y las administraciones aduaneras. Esta iniciativa responde a los desafíos emergentes del comercio electrónico transfronterizo, la trazabilidad de los envíos, la seguridad postal y el cumplimiento de la normativa internacional, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades institucionales y a la mejora de los servicios postales en beneficio de la ciudadanía.

- Acciones para el fortalecimiento institucional

El Departamento de Planificación y Desarrollo ha impulsado la optimización de los procesos internos mediante la estandarización y documentación detallada de los procedimientos institucionales, lo que ha permitido reducir tiempos operativos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. De manera complementaria, se ha promovido una cultura organizacional orientada a la mejora continua, sustentada en la responsabilidad, el seguimiento sistemático y la evaluación objetiva de los avances institucionales, fortaleciendo así la eficiencia y la transparencia en la gestión.

Asimismo, el fortalecimiento de la planificación estratégica ha contribuido de manera significativa a la mejora de los servicios brindados por la institución, asegurando el uso eficiente de los recursos y su alineación con las prioridades establecidas. Estas acciones evidencian el compromiso del Departamento de Planificación y Desarrollo con una gestión pública eficaz, orientada a la calidad, al logro de resultados y a la satisfacción de los usuarios.



Desempeño de Comunicaciones

Durante el año 2025, se desempeñó un rol estratégico en la gestión y difusión de la información institucional, garantizando un flujo comunicacional oportuno, veraz y transparente hacia los públicos interno y externo, y contribuyendo a la adecuada proyección de la identidad corporativa, la visibilidad de los avances institucionales y el fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y el servicio postal. En este período, se consolidó un proceso de modernización comunicacional basado en la actualización de la imagen corporativa, la estandarización del estilo informativo y la alineación de los mensajes institucionales con las directrices gubernamentales, lo que permitió reposicionar la marca INPOSDOM, incrementar la confianza ciudadana y mejorar la percepción pública de la institución.

- Campañas

Como área responsable de la divulgación estratégica, se ejecutaron diez (10) campañas integrales orientadas al posicionamiento de marca, el fortalecimiento del engagement, la comunicación interna y la difusión informativa-educativa. Estas iniciativas contribuyeron a consolidar la relación entre el personal y los usuarios, promoviendo un clima organizacional favorable para el cumplimiento de las metas anuales y fortaleciendo la identidad corporativa del INPOSDOM.

En términos de desempeño digital, las campañas registraron resultados relevantes en las plataformas oficiales, con la publicación de 90 contenidos, que generaron 5,811 interacciones positivas, 423 comentarios, 931 compartidos y 10,978 reproducciones, alcanzando a 12,559 usuarios y acumulando aproximadamente 222,090 visualizaciones.



- Impacto y beneficio a la población

El fortalecimiento y la gestión estratégica de los canales sociales institucionales generaron un impacto positivo en la población al facilitar un acceso más oportuno, directo y transparente a la información sobre los servicios y acciones del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM). Actualmente, la institución cuenta con una comunidad superior a 44,000 seguidores en sus plataformas oficiales —Facebook, Instagram, X (Twitter), YouTube, Threads, TikTok y LinkedIn— lo que ha permitido ampliar significativamente el alcance de la comunicación institucional y fortalecer la interacción con la ciudadanía.

Durante el período reportado, se produjeron y difundieron aproximadamente 893 contenidos entre fotografías, videos e infografías, alcanzando más de 300,000 visualizaciones en los principales perfiles sociales. Este desempeño contribuyó al crecimiento orgánico de la audiencia, con la incorporación de 4,149 nuevos seguidores, evidenciando una mayor cercanía con la población, un aumento en la participación ciudadana y una mejora en la percepción de la institución como un canal confiable de información y servicios.

- Medios utilizados

El portal institucional constituye el principal espacio digital para la centralización de los servicios del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), así como de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública, permitiendo a la ciudadanía consultar de manera ágil, segura y confiable los recursos, servicios y canales de contacto disponibles.



Durante el período correspondiente al año 2025, el portal registró más de 129,000 visitas en su página principal y cerca de 60,000 búsquedas orgánicas, alcanzando un promedio récord de 333 accesos diarios en comparación con el año anterior. Este comportamiento refleja un crecimiento sostenido en el uso de los servicios digitales y una mayor interacción de la ciudadanía con la institución, evidenciando la efectividad de las acciones de mejora continua implementadas en la gestión del contenido, la usabilidad y la visibilidad del portal como canal oficial de información y servicios.

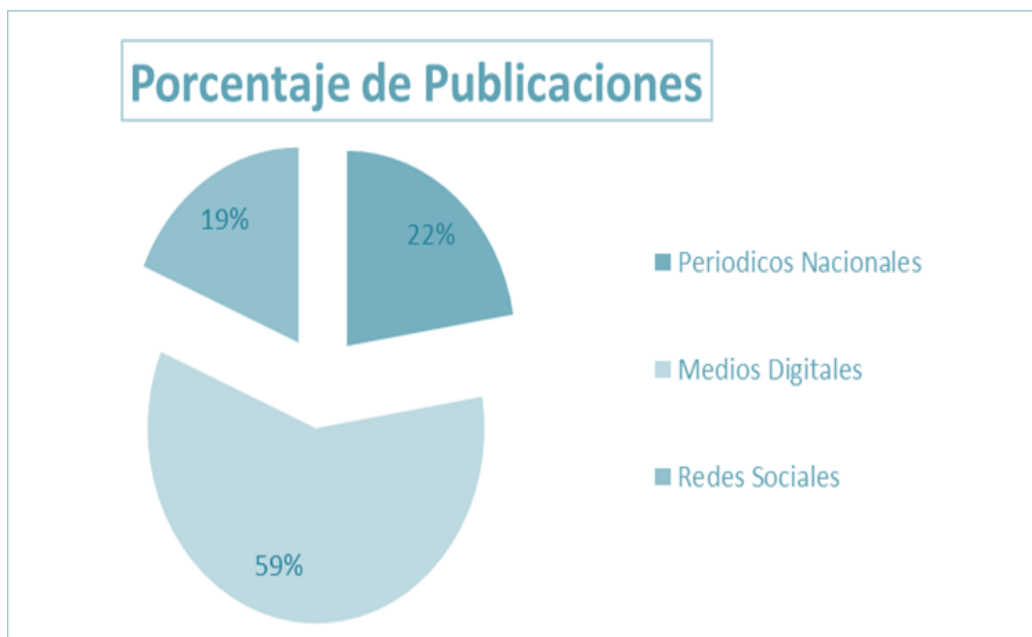
Vistas por Título de página y clase de pantalla 	
TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE P...	VISTAS
PORTADA - INPOSDOM	129 mil
Contactos - INPOSDOM	23 mil
Servicios - INPOSDOM	17 mil
Express Mail Service (EMS) - INPOS...	12 mil
Correo Certificado - INPOSDOM	8,6 mil
Estafetas - INPOSDOM	8,2 mil
Encomienda Postal Internacional - IN...	7,8 mil
Ver páginas y pantallas →	



- Planes de comunicación

Como resultado de la implementación de los planes de comunicación institucional, orientados a una gestión responsable y estratégica de la información pública, se elaboraron ochenta y seis (86) notas de prensa, de las cuales veinticuatro (24) fueron difundidas en medios de comunicación externos, destacando principalmente las actividades encabezadas por la Máxima Autoridad y el personal ejecutivo. Este comportamiento informativo permitió generar métricas claras sobre la incidencia mediática de la institución, evidenciando que la mayor presencia de la marca INPOSDOM se concentró en los medios digitales, con un 59 % de participación durante el año 2025, lo que representa un incremento del 4 % en comparación con el año 2024.

Estos resultados confirman la efectividad del modelo de gestión comunicacional aplicado, así como su contribución al fortalecimiento de la reputación institucional, la proyección positiva de la imagen del INPOSDOM y el aumento de su visibilidad dentro del ecosistema informativo nacional.



- Reproducciones, me gusta, suscriptores

FACEBOOK	CANTIDADES
Nuevos Seguidores	152
Alcance	39,282
Visitas al Perfil	11,400
Interacciones	4,500
Historias	45
Posts	200
Seguidores	10,179

TIK TOK	CANTIDADES
Nuevos Seguidores	326
Alcance	50,358
Visualizaciones en videos	31,000
Post	22
Seguidores	1,368

YOUTUBE	CANTIDADES
Nuevos Suscriptores	83
Visitas al Canal	15,700
Interacciones	29,509
Alcance	3,766
Post	12
Suscriptores	450

LINKEDIN	CANTIDADES
Nuevos Suscriptores	67
Impresiones	8,327
Reacciones	121
Comentarios	15
Post	12
Seguidores	1,644

INSTAGRAM	CANTIDADES
Nuevos Seguidores	3,270
Alcance	136,400
Visualizaciones	1,115,150
Posts	289
Stories	500
Interacciones	23,700
Seguidores	24,694

THREADS	CANTIDADES
Nuevos Seguidores	224
Post	194
Visualizaciones	3,355
Interacciones	117
Seguidores	4,360

X (TWITTER)	CANTIDADES
Post	97
Alcance	8,700
Seguidores	2,274



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

El Servicio al Cliente del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) tiene como propósito principal garantizar una atención eficiente, empática y orientada a la solución oportuna de las necesidades de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional y a la mejora continua de la calidad del servicio.

El proceso de atención inicia con la recepción de la solicitud del usuario, seguida de la verificación y localización del envío en el sistema y/o en la estafeta correspondiente. Posteriormente, el usuario es informado sobre el estatus de su requerimiento a través del canal seleccionado, asegurando un seguimiento efectivo y transparente en cada caso.

Durante el período analizado, el departamento gestionó un total de 29,031 solicitudes, distribuidas por canal de la siguiente manera:

- Canal presencial: 5,324
- Canal telefónico: 2,134
- Correo electrónico: 1,531
- Call Center: 20,042

Estos resultados reflejan el compromiso del INPOSDOM con la optimización de sus procesos de atención y la implementación de mejoras orientadas a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.



Meses	Presencial	Vía WhatsApp	Vía Call Center	Vía Correo Electrónico	Total
<i>Enero</i>	629	150	1179	125	2083
<i>Febrero</i>	486	145	1725	100	2456
<i>Marzo</i>	500	172	1676	100	2448
<i>Abril</i>	303	265	1632	145	2345
<i>Mayo</i>	540	175	2332	95	3142
<i>Junio</i>	349	140	1216	130	1835
<i>Julio</i>	339	140	1694	140	2313
<i>Agosto</i>	326	150	1429	135	2040
<i>Septiembre</i>	326	125	1617	145	2213
<i>Octubre</i>	289	150	1363	105	1907
<i>Noviembre</i>	594	235	1894	136	2859
<i>Diciembre</i>	643	287	2285	175	3390
Total	5324	2134	20042	1531	29031

Nivel de Satisfacción con el Servicio

- Carta compromiso

A través de la Carta Compromiso al Ciudadano, el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) reafirma su enfoque en la mejora continua y en la satisfacción de los ciudadanos/clientes, mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad centrado en la atención al usuario, la eficiencia de los procesos y la transparencia en la prestación del servicio.

Como parte de este compromiso, se aplican encuestas de satisfacción de manera trimestral, las cuales permiten evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos y detectar oportunidades de mejora.



El resumen general de los resultados obtenidos en el Índice de Satisfacción Ciudadana, correspondiente al período evaluado, se presenta en el gráfico que se muestra a continuación, reflejando el comportamiento y la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

 Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) Resultados Compromisos de Calidad						
SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR ALCANZADO			ESTANDAR COMPROMETIDO	INDICADORES
		T-I ENERO- MARZO 2025	T-II ABRIL-JUNIO 2025	T-III JULIO-SEPTIEMBRE 2025		
EMS	Tiempo de Respuesta	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	(1) Día Laborable	Cantidad de solicitud respondidas en el plazo establecido.
	Amabilidad	95%	95%	90%	85%	% de satisfacción de los ciudadanos a través de las encuestas en cada trimestre.
	Profesionalidad	98%	97%	87%	85%	
APARTADO POSTAL	Fiabilidad	98%	83%	100%	85%	
	Profesionalidad	100%	88%	100%	85%	
CORREO CERTIFICADO	Amabilidad	95%	85%	92%	85%	
	Fiabilidad	90%	85%	87%	85%	
	Profesionalidad	100%	83%	90%	85%	
ENCOMIENDA POSTAL	Profesionalidad	100%	93%	87%	85%	
CORREO EMPRESARIAL	Amabilidad	86%	90%	100%	85%	
	Profesionalidad	100%	90%	100%	85%	
	Fiabilidad	100%	90%	100%	85%	
	Accesibilidad	100%	90%	100%	85%	
	Elementos tangibles	100%	90%	86%	85%	



Brochure

Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

El 16 de noviembre de 1963, mediante la ley número 40 sobre Comunicaciones Postales, se crea la Dirección General de Correos, como una dependencia de la Secretaría de Estado de Obras Públicas y Comunicaciones, para regular el funcionamiento del servicio postal en el territorio nacional.

La Dirección General de Correos operó hasta que el 15 de noviembre de 1988 se creó mediante la ley 307, el actual Instituto Postal Dominicano, organismo autónomo, dirigido por una Junta de Directores.

Misión:

Satisfacer las necesidades del servicio postal de la República Dominicana, desempeñando un papel cultural con el fin de lograr la óptima transferencia de las comunicaciones postales con profesionalidad, calidad total y dirigida a la satisfacción del cliente como meta principal.

Visión:

Liderar el servicio postal y de paquetería en la región, brindando un trato seguro, eficaz y con un servicio eficiente.

Valores:

- Eficacia
- Compromiso
- Integridad
- Vocación de Servicio
- Transparencia

Normativas

- Ley No. 307, Ley Que Crea al Instituto Postal
- Ley No. 40 de Comunicación Postal

Inclusión

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) se compromete en brindar un servicio de calidad a todos nuestros usuarios de manera equitativa e imparcial, asegurando la igualdad de género y facilidades de acceso a ciudadanos con necesidades especiales. Nuestra institución cuenta con una accesible ubicación dotada de rampas especiales y un estacionamiento reservado, permitiendo la accesibilidad a las personas con limitaciones físicas como manera de garantizar su acceso. Además, disponemos de diferentes oficinas postales a nivel nacional ubicadas en puntos estratégicos.

Atributos de calidad

Atributo	Descripción
Amabilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Accesibilidad	Facilidad para el usuario obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Profesionalidad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Tiempo	Rapidez, puntualidad y oportunidad con la que se responde a una solicitud del cliente.

Compromisos de calidad

Servicio	Atributos de calidad	Estándar	Indicador
Express Mail Service (EMS)	Tiempo de Respuesta	(3) Día Laborable	% de satisfacción de los ciudadanos a través de las encuestas en carta trimestral.
	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Apartado Postal	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Correo Certificado	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Encomienda Postal	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Correo Empresarial	Amabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
	Accesibilidad	85%	
	Elementos Tangibles	85%	

Derechos

- CONOCER:** los proyectos de reglamentos y otras disposiciones de carácter general que rigen las relaciones entre los particulares y la administración.
- SABER:** la estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, y bases de datos de la administración pública.
- ACEDER:** a la nómina del Estado y sus remuneraciones.
- ESTAR AL TANTO:** sobre las licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados.
- OBTENER:** información sobre los servicios que ofrece el Estado, requisitos costos.

Deberes

- Debe completar todos los formularios solicitados según el tipo de servicio.
- Cumplir con los requisitos del servicio.
- Cooperar con el orden y la limpieza en las instalaciones durante los servicios presenciales.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos establecidos.
- Tramitar cualquier insatisfacción y/o sugerencia del servicio recibido.

Forma de comunicación

Y participación:

Los ciudadanos pueden dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Sede Central, en horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM y sábados 9:00 AM a 1:00 PM. Los días feriados no son laborales.

Los ciudadanos cuentan con la facilidad de contactarnos para asistencia a través de nuestra:

- Vía telefónica:**
Teléfono: (809) 534-5838 Ext. 280
WhatsApp: (849) 817-9990
- Vía electrónica:**
Correo electrónico: servicio.cliente@inposdom.gob.do
Página web: <https://inposdom.gob.do/>
- Redes sociales:**
Facebook: [inposdomrld](https://www.facebook.com/inposdomrld)
Twitter: [inposdomrld](https://twitter.com/inposdomrld)
Instagram: [inposdomrld](https://www.instagram.com/inposdomrld)

Quejas y sugerencias

Canal	Medio de contacto	Tiempo de respuesta
Buzones de quejas y sugerencias	Se encuentra a disposición de los usuarios un buzón de sugerencias ubicado en el lobby de la sede principal. Además, se pueden dirigir nuestra oficina de acceso a la información, ubicada en el tercer nivel del edificio del INPOSDOM, en horario de 8:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes.	15 Días Laborales
Correo electrónico	quejasysugerencias@inposdom.gob.do	
Línea 24/7	A través del portal de Internet https://247.inposdom.gob.do/	

Medidas de subsanación

Como medida de subsanación en caso de incumplimiento en los compromisos y estándares establecidos en esta Carta Compromiso, la Máxima Autoridad de INPOSDOM, remitirá una comunicación al usuario presentando sus disculpas por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometiéndose a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos en un plazo máximo de (3) días laborables.

Datos de Contactos:

Sede central de INPOSDOM

Dirección: C/ Heróico de Luces, Rafael Damirón, Centro de Los Heróicos Santo Domingo, República Dominicana. Código Postal 10101
Tel: (809) 534-5838 Ext. 299
E-mail: servicio.cliente@inposdom.gob.do



Oficinas ubicadas en nuestra zona de concesión

Consultar el mapa de oficinas en <https://inposdom.gob.do>
Los horarios varían según la ubicación de la oficina.



Unidad responsable de la Carta Compromiso

Planificación y Desarrollo
Teléfono: (809) 534-5838 Ext. 203
Correo electrónico:
Planificadorydesarrollo@inposdom.gob.do



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.



Carta Compromiso al Ciudadano

Instituto Postal Dominicano

Abril 2024 - Abril 2026



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



- Encuestas de satisfacción ciudadana

La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, realizada entre el 22 de mayo y el 23 de junio de 2025, arrojó resultados significativos que evidencian la percepción positiva de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM).

De un total de 894 encuestas aplicadas, el 87% de los encuestados manifestó estar satisfecho con la calidad del servicio recibido, lo que constituye un indicador relevante del nivel de desempeño institucional y del compromiso del INPOSDOM con la mejora continua, la eficiencia en la atención y la satisfacción de los ciudadanos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



La presente gráfica muestra los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento de datos, reflejando el nivel promedio de satisfacción de los usuarios con los servicios de la institución y permitiendo identificar áreas destacadas y aspectos a mejorar.

Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

El Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM), a través de su Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI), gestiona las solicitudes de información procurando brindar respuestas de manera inmediata. En aquellos casos en los que no es posible una respuesta instantánea, se establece un plazo prudente conforme a lo dispuesto por la normativa vigente. De igual forma, las quejas y sugerencias recibidas a través de los canales habilitados cuentan con un plazo máximo de 15 días para su debida respuesta.

Asimismo, la institución realiza de forma periódica la publicación, actualización y verificación de la información en su Portal de Transparencia, garantizando el acceso oportuno a datos relevantes en cada uno de sus respectivos apartados, tales como: compras y contrataciones, nómina, informaciones financieras, declaraciones juradas, entre otros. De esta manera, el INPOSDOM mantiene a disposición de la ciudadanía un servicio de información pública actualizado, confiable y accesible.

Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

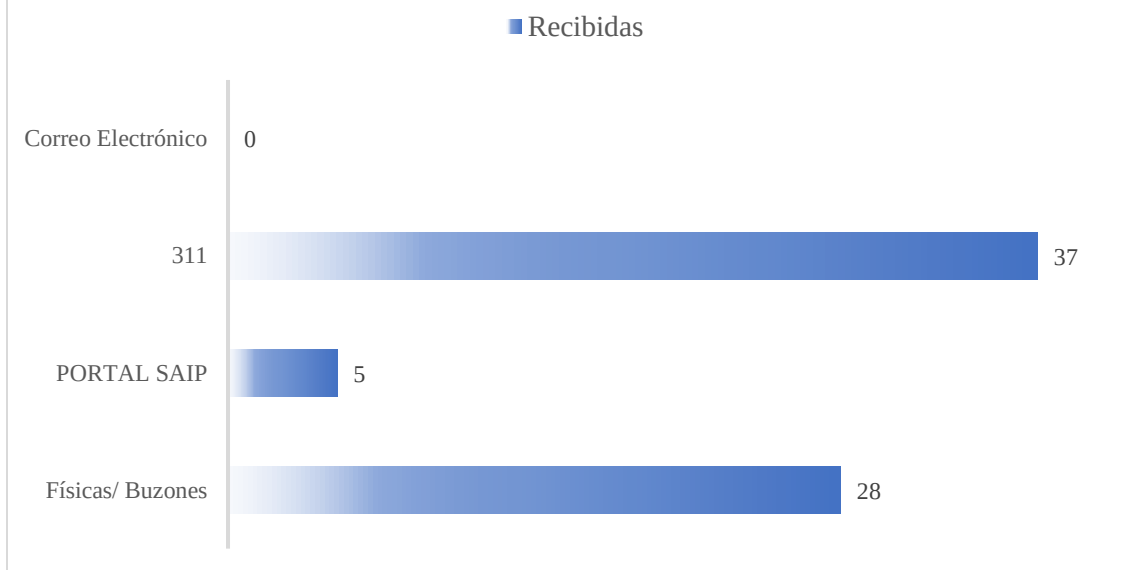
Durante el año 2025, la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) recibió un total de 70 quejas, reclamos y sugerencias, a través de las diferentes vías de contacto habilitadas por la institución.

Cabe destacar que la totalidad de estas solicitudes fue debidamente gestionada y resuelta, lo que evidencia un 100 % de cumplimiento en la atención de los casos recibidos, reafirmando el compromiso del INPOSDOM con la transparencia, la mejora continua de sus servicios y la atención oportuna a las necesidades de los ciudadanos.



<i>Medio de solicitud</i>	Recibidas	Cambiadas a otra institución	Pendientes	Resueltas < 5 días	Resueltas > 5 días	Rechazadas < 5 días	Rechazadas > 5 días
<i>Físicas/ Buzones</i>	28	0	0	0	28	0	0
<i>PORTAL SAIP</i>	5	0	0	0	5	0	0
<i>311</i>	37	0	0	37	0	0	0
<i>Correo Electrónico</i>	0	0	0	0	0	0	0
Total	70	0	0	37	33	0	0

RESULTADO SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Resultado de Mediciones del Portal de Transparencia

Durante el último período evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el portal de transparencia del Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) alcanzó, en el último mes evaluado, una puntuación de 94.29%, logrando así la calificación máxima establecida por dicho organismo. Este desempeño reafirma la consolidación de una cultura institucional basada en la apertura informativa, la ética pública y la rendición de cuentas.

Este resultado evidencia el firme compromiso del INPOSDOM con el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de transparencia, así como con la adecuada publicación, actualización y disponibilidad de la información que debe ofrecerse a la ciudadanía. De igual forma, refleja el esfuerzo coordinado de todas las áreas involucradas para garantizar una gestión eficiente, responsable y orientada al fortalecimiento continuo de los servicios institucionales.



Ética e Integridad Gubernamental

Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto

Resolución 002-2021

Período de Evaluación: Octubre 2025

Institución: Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)

ID-Institución: 565

ID-Evaluación: 19616

Fecha de evaluación: 20/nov/2025

Página web:
<https://inposdom.gob.do/transparencia/>

Correo RAI/OAI: ofic.oai@inposdom.gob.do

Resultados

Total general: 94.29 de 100.00

ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN	ITEM/SUB-ÍTEM	RESULTADO	PONDERACIÓN
1. Base legal de la institución			4. Estructura Organica de la Institución		
Constitución	Cumple 100%	0.71 de 0.71	Estructura Organica de la Institución	Cumple 100%	2.21 de 2.21



El logro obtenido no solo posiciona a la institución dentro de los más altos estándares de transparencia gubernamental, sino que también reafirma la responsabilidad de continuar impulsando procesos internos que aseguren la calidad, veracidad y accesibilidad de la información pública. En ese sentido, los puntajes alcanzados demuestran el compromiso sostenido del equipo institucional por mantener mejoras constantes, contribuyendo directamente al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento eficaz de los lineamientos establecidos por los organismos rectores.

A continuación, se presentan los resultados de las evaluaciones del Portal de Transparencia realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) hasta la fecha:

Enero	92.06%
Febrero	96.09%
Marzo	93.88%
Abril	97.41%
Mayo	93.34%
Junio	92.35%
Julio	91.89%
Agosto	90.55%
Septiembre	91.05%
Octubre	94.29%



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2025

Para el próximo período, la institución proyecta fortalecer de manera integral su estrategia de posicionamiento, promoción y visibilidad institucional, con el objetivo de incrementar el nivel de conocimiento de la ciudadanía sobre la marca INPOSDOM, su rol como operador postal designado y la diversidad de servicios que ofrece a nivel nacional e internacional. Esta proyección contempla el diseño y ejecución de campañas de comunicación multicanal, orientadas a públicos específicos, que permitan difundir de forma clara y accesible los servicios postales, logísticos y de valor agregado, así como los avances en modernización institucional. Asimismo, se prevé ampliar la presencia en medios digitales, redes sociales, espacios comunitarios y alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, reforzando una narrativa institucional coherente, cercana y alineada con los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

La institución proyecta profundizar el proceso de transformación digital de sus servicios y procesos internos, con el objetivo de modernizar la gestión postal y administrativa, facilitar la coordinación entre las áreas y ofrecer un servicio más ágil y satisfactorio a la ciudadanía. Esta proyección contempla la ampliación del uso de plataformas tecnológicas para la gestión de trámites, el seguimiento de envíos, la administración documental y la automatización de procesos clave, reduciendo la dependencia de procedimientos manuales.



Como parte de las acciones orientadas a la valorización del patrimonio cultural y postal del país, se proyecta desarrollar una iniciativa enfocada en posicionar los sellos postales como símbolos de identidad nacional y expresiones de la cultura dominicana. Esta estrategia estará dirigida a promover el conocimiento y el coleccionismo filatélico, mediante la comercialización de sellos postales de circulación nacional en espacios turísticos de alto impacto, tales como aeropuertos, puertos, museos, centros culturales y zonas emblemáticas del país. De manera complementaria, se impulsarán acciones de difusión y sensibilización que destaquen el valor histórico, artístico y educativo de los sellos, fomentando su apreciación tanto por la ciudadanía como por visitantes extranjeros, y contribuyendo a fortalecer la proyección cultural del INPOSDOM y la preservación del patrimonio postal dominicano.

Con el propósito de fortalecer una gestión pública eficiente y orientada a resultados, se proyecta impulsar el desarrollo del talento humano como un eje fundamental del crecimiento institucional. Esta proyección contempla la implementación de programas de capacitación y actualización continua, la mejora de los mecanismos de evaluación del desempeño y la promoción de una cultura organizacional basada en la ética, la innovación y la mejora continua. Asimismo, se prevé reforzar las acciones de bienestar laboral, la comunicación interna y el desarrollo de habilidades, garantizando que el personal cuente con las herramientas y competencias necesarias para afrontar los retos institucionales y contribuir de manera efectiva al logro de los objetivos estratégicos del INPOSDOM.



Con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa, se proyecta optimizar el procesamiento de paquetes y correspondencia en un plazo máximo de 24 horas dentro de la planta de procesamiento. Esta proyección se orienta a la mejora de los flujos operativos, la estandarización de los procedimientos internos y el uso más eficiente de los recursos humanos y tecnológicos, permitiendo agilizar la clasificación, registro y despacho de los envíos. De esta manera, se busca reducir los tiempos de permanencia de la paquetería en planta, minimizar retrasos y garantizar una distribución más oportuna y confiable del servicio postal.

Desde una perspectiva de planificación y mejora continua, las proyecciones previstas para el próximo período responden a la necesidad de consolidar una institución más eficiente, moderna y orientada a resultados. La implementación de estrategias enfocadas en la digitalización, la optimización de procesos, el fortalecimiento del talento humano, la mejora de la logística de paquetería y el posicionamiento de la marca permitirá avanzar hacia una gestión más transparente y cercana a la ciudadanía. Estas acciones contribuirán a garantizar la satisfacción de los usuarios, promover la identidad cultural dominicana, fortalecer la competitividad de los servicios y asegurar la sostenibilidad de los logros alcanzados, en coherencia con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, sentando las bases para un desarrollo postal sólido, innovador y orientado a resultados medibles.



ANEXOS

Memoria Institucional 2025

Matriz de Logros Relevantes

Producto/ servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
Producto 1 Personas físicas y/o jurídicas que reciben y envían productos.	18437	19284	19939	21083	22197	22120	50873	26741	26853	15214	15689	16039	274,469
Inversión producto 1	RD \$36,576,095	RD \$38,729,000	RD \$36,678,385	RD \$128,346,479	RD \$83,500,930	RD \$54,974,707	RD \$50,268,181	RD \$48,018,548	RD \$50,086,929	RD \$52,166,611	RD \$55,934,587	RD \$51,354,000	RD \$686,634,452



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Dirección de Operaciones	Optimizar el procesamiento de paquetes y correspondencia en 24 horas en la planta de procesamiento.	80% de cumplimiento de los envíos decepcionados en planta en 16 horas.	Trimestral	80%	100%	100%	100%
2	Dirección de Comercial	Desarrollo de soluciones personalizadas para pequeñas y medianas empresas (PYMES).	Número de PYMES registradas como clientes del INPOSDOM.	Trimestral	80%	100%	100%	100%
3	Dirección de Filatelia	Programa Emisiones Postales 2025.	Puesta en circulación.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
4	Departamento Administrativo	Administración de las compras y contrataciones públicas de acuerdo a las normas vigentes.	Porcentaje de solicitudes de productos realizadas a tiempo conforme al PACC.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
5	Departamento Financiero	Pagos electrónicos.	Pagos emitidos mediante transferencias electrónicas.	Trimestral	100%	100%	100%	100%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
6	Departamento de Recursos Humanos	Programa de pasantía.	Informe del pasante sobre la experiencia en la institución.	Trimestral	0%	100%	100%	100%
7	Departamento Jurídico	Procesos jurídicos gestionados oportunamente.	Porcentaje de expedientes procesados.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
8	Dirección de Tecnología de la Información	Reestructuración del sistema de cableado.	Infraestructura de los indicadores ITICGE.	Trimestral	50%	80%	80%	80%
9	Dirección de Distribución y Entrega	Sostenibilidad ambiental y reducido el impacto ambiental de las operaciones postales.	Emisiones de CO2 por tonelada kilo transportados (kg CO2/ton).	Trimestral	0%	100%	100%	100%
10	Departamento de Inspección y Control	Fiscalización.	Cantidad de sacas verificadas.	Trimestral	100%	100%	100%	100%



Matriz de Principales Indicadores de Gestión de Procesos

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
11	Centro de Control Nacional de Operaciones Postales	Seguimiento postal.	Proceso de elaboración y validación.	Trimestral	70%	90%	90%	90%
12	Oficina de Libre Acceso a la Información	Respuestas entregadas al ciudadano en tiempo oportuno, ya sea por el portal de Solicitud de Acceso a la Información Pública SAIP, por el Portal de quejas, reclamaciones o sugerencias 311, vía telefónica, correo electrónico o presencial.	Estadísticas de solicitudes atendidas dentro y fuera del plazo.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
13	Departamento de Revisión y Análisis	Gestión de Revisión y Auditoria.	Arqueos.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
14	Departamento de Planificación y Desarrollo	Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en la carta compromiso.	Cumplimiento de metas.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
15	Departamento de Comunicaciones	Reuniones presenciales y digitales con el personal encargados de organizar los eventos internos y externos.	Cantidad de actividades realizadas refiriendo la exposición de la marca.	Trimestral	80%	100%	100%	100%



Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2025 (RD\$)	Ejecución 2025 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
6115	Servicios de comunicaciones postales nacionales e internacional.	RD\$818,100,248.30	RD\$713,420,000.00	Personas físicas y/o jurídicas que reciben y envían productos postales nacional e internacional según los estándares del sector.	87.22%	87.22%
Totales		RD\$818,100,248.30	RD\$713,420,000.00			



Resumen del Plan de Compras

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
RESUMEN PLAN DE COMPRAS 2025	
DATOS DE CABECERA PACC	
Monto Estimado Total	RD\$72,600,828.86
Monto Total Contratado	
Cantidad de Procesos Registrados	100
Capítulo	6115
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad de Compra	Instituto Postal Dominicano
Año Fiscal	2025
Fecha de Aprobación	15-01-2025
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN OBJETOS DE CONTRATACIÓN	
Bienes	RD\$34,904,543.86
Obras	N/A
Servicios	RD\$36,696,285.00
Servicios: consultoría	N/A
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN CLASIFICACION MIPYMES	
MiPymes	N/A
MiPymes Mujer	N/A
No MiPymes	RD\$72,600,828.86



Resumen del Plan de Compras

INSTITUTO POSTAL DOMINICANO (INPOSDOM)	
RESUMEN PLAN DE COMPRAS 2025	
MONTOS ESTIMADOS SEGÚN TIPOS DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$6,659,704.80
Compra Menor	RD\$26,949,124.06
Comparación de Precios	RD\$38,992,000.00
Licitación Pública	N/A
Licitación Pública Internacional	N/A
Licitación Restringida	N/A
Sorteos de Obras	N/A
Excepción-bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción-construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A
Excepción-contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción-obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	N/A
Excepción-Proveedor único	N/A
Excepción-rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	N/A
Compra y contratación de combustible	N/A

